

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Silja Komu
Elli-Mari Savolainen

VIDEO-OPPAAT SUOMALAISESTA KOMMUNIKOINTIKULTTUURISTA OSANA TURVAPAIKANHAKIJOIDEN INTEGRAATION EDISTÄMISTÄ

Opinnäytetyö
Marraskuu 2016



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2016
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
(013) 260 600

Tekijät
Silja Komu, Elli-Mari Savolainen

Nimeke
Video-oppaat suomalaisesta kommunikointikulttuurista osana turvapaikanhakijoiden integraation edistämistä

Toimeksiantaja
Suomen Punainen Risti, Savo-Karjalan piiri, Paiholan vastaanottokeskus

Tiivistelmä

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on tukea turvapaikanhakijoiden integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Koska vuoden 2015 pakolaiskriisin vuoksi turvapaikkahakemusten käsittelyaika on huomattavasti pidentynyt, on integroitumisen tukeminen hyvä aloittaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Integroitumisen tavoite viranomaisten taholta on, että Suomeen muuttanut henkilö tuntee olevansa suomalaisen yhteiskunnan tervetullut jäsen.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi viisi digitarinamuotoista video-opasta Paiholan vastaanottokeskuksen käyttöön. Oppaat toteutettiin turvapaikanhakijoista kootun ryhmän kanssa. Oppaat käsittelevät käytännön kohtaamisia ja viestintää suomalaisessa kulttuurissa. Teemoina oppaissa ovat: etäisyydet kommunikoidessa, koskettaminen, kuunteleminen, äänenvoimakkuus ja puheen tehokkuus, katsominen, eleet ja ilmeet sekä puhelimen käyttäminen.

Oppaiden taustateoria hankittiin aiemmasta aiheeseen liittyvästä aineistosta sekä asiantuntija-haastatteluista. Oppaita on arvioitu turvapaikanhakijoiden ja heidän kanssaan työskentelevien toimesta. Arvioinnin perusteella videot ovat sovellettavissa olevia vastaanottokeskuksen tarpeisiin, kunhan niitä käytetään oikeissa tilanteissa suunnitelmallisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Oppaita ei ole tarkoitus käyttää ainoana välineenä turvapaikanhakijoiden opastamisessa suomalaiseen kommunikointikulttuuriin, vaan niitä on tarkoitus käyttää muun informaation tukena.

Kieli
suomi

Sivuja 61
Liitteet 11
Liitesivumäärä 13

Asiasanat
turvapaikanhakijat, integraatio, kulttuurien välinen kommunikointi, oppaat, digitaalinen tarina



THESIS

November 2016

Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9

FI 80220 JOENSUU

FINLAND

+358 260 600

Authors

Silja Komu, Elli-Mari Savolainen

Title

Video Guides about Finnish Communication Culture as a Promotion of Integration for Asylum Seekers

Commissioned by

The Finnish Red Cross Savo-Karjala District, Paihola Reception Centre

Abstract

The purpose of this functional thesis is to support asylum seekers' integration into Finnish society. Because of the refugee crisis in 2015, it is good to start integration as soon as possible since the processing times of the asylum applications have been lengthened. Authorities' aim about integration is that a person who has moved to Finland feel that they are welcomed members of the Finnish society.

The output of this functional thesis was five video guides in form of digital stories to be used by Paihola Reception Centre. The video guides were executed with a group that consisted of asylum seekers. They deal with practical encounters and communication in the Finnish culture. The themes for video guides are distances when communicating, touching, listening, the volume and effects of speaking, eye contact, gestures and facial expressions and using a mobile phone.

The background data for the guides was collected from earlier studies and material concerning the same topic and by interviewing experts. The video guides have been evaluated by asylum seekers and by the workers from the Reception Centre. According to the evaluation, the video guides are applicable for the use of the Reception Centre as far as they are used in a planned and appropriate way. The videos are not supposed to be used as an only method to guide asylum seekers about the Finnish habits and manners. Instead, the videos are supposed to be used as a support for other information about the same topic.

Language

Finnish

Pages 61

Appendices 11

Pages of Appendices 13

Keywords

asylum seekers, integration, intercultural communication, guides, digital story

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto.....	6
2	Turvapaikanhakijoiden kotouttaminen	8
2.1	Turvapaikanhakija ja sen rinnakkaiskäsitteet.....	8
2.2	Turvapaikanhakijoiden vastaanotto	9
2.3	Integraatio ja kotoutuminen monikulttuurisuustyössä	10
3	Kulttuurit ja kommunikointi eri kulttuureissa	11
3.1	Kulttuuri ja monikulttuurisuus käsitteinä.....	11
3.2	Kommunikointi ja kulttuurien välinen kommunikointi käsitteinä.....	12
3.3	Yhteisökeskeinen kulttuuri ja sille tyypillinen kommunikointi	13
3.4	Yksilökeskeinen kulttuuri ja sille tyypillinen kommunikointi.....	15
3.5	Esteet kulttuurien välisessä kommunikoinnissa.....	17
3.6	Suomalainen kulttuuri ja tapa kommunikoida	18
4	Digitarina menetelmänä.....	22
4.1	Digitarinan määritelmä.....	22
4.2	Digitarinoiden käytännön toteutus	23
5	Kulttuurien kohtaamiseen liittyvät aiemmat tutkimukset ja toteutukset	24
6	Opinnäytetyön lähtökohdat ja kokonaisprosessi	26
6.1	Opinnäytetyön toimintaympäristö.....	26
6.2	Opinnäytetyön kohderyhmä, tarkoitus ja tehtävä.....	27
6.3	Opinnäytetyön kokonaisprosessi.....	28
6.4	Tiedonkeruu ja menetelmälliset valinnat	30
7	Tiedonkeruun tulokset.....	33
7.1	Etäisyydet kommunikoidessa.....	33
7.2	Koskettaminen.....	34
7.3	Kuunteleminen, äänenvoimakkuus ja puheen tehostuskeinot.....	35
7.4	Katsominen, eleet ja ilmeet	36
7.5	Puhelimen käyttäminen	38
8	Valmiit video-oppaat ja niiden työstämisen vaiheet	38
8.1	Valmiiden video-oppaiden esittely	38
8.2	Valmistelut ennen videoiden työstämistä ja ryhmätoiminnan alkamista	40
8.3	Video-oppaiden työstäminen turvapaikanhakijoiden kanssa	42
8.4	Video-oppaiden arviointi	46
9	Pohdinta.....	48
9.1	Opinnäytetyöprosessin ja tuotoksen arviointi	48
9.2	Luotettavuus ja eettisyys	51
9.3	Opinnäytetyön tarkoituksen ja tehtävän toteutuminen.....	53
9.4	Oppimiskokemukset ja oma ammatillinen kasvu	55
9.5	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat.....	57
	Lähteet.....	59

Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Tutkimuslupahakemus
Liite 3	Opinnäytetyön prosessikaavio
Liite 4	Teemahaastattelu kohtaamisen tilanteista Suomessa
Liite 5	Puolistrukturoitu haastattelu kohtaamisen tilanteista Suomessa
Liite 6	Suostumuslomake haastatteluun
Liite 7	Ryhmän mainos
Liite 8	Suostumuslomake ryhmään osallistumisesta
Liite 9	Työtodistus ryhmään osallistumisesta
Liite 10	Video-oppaiden arviointilomake
Liite 11	Ohjaajana toimimisen havainnointirunko ryhmäkerroille

1 Johdanto

Turvapaikanhakijoiden määrä on kasvanut nopeasti, sillä maailmassa on käynnissä suurin pakolaiskriisi sitten toisen maailmansodan. Kymmenet miljoonat ihmiset ovat YK:n pakolaisjärjestön mukaan joutuneet pakenemaan sotia, konflikteja ja vainoja. Suomi ja muut Euroopan unionin jäsenmaat ovat kansainvälisten sopimusten perusteella velvollisia vastaanottamaan turvapaikanhakijoita, jotka tarvitsevat kansainvälistä suojelua. (Sisäministeriö 2016a.) Maailmassa oli vuoden 2014 loppuun mennessä 59,5 miljoonaa ihmistä, jotka ovat paossa vainoamisen, konfliktien, yleisen väkivallan ja ihmisoikeusloukkausten pakottamana. Pakolaisten, turvapaikanhakijoiden ja maansisäisten pakolaisten määrä jatkoi kasvuaan vuonna 2015 maailmanlaajuisesti. (UNHCR The UN Refugee Agency 2015.) Viimeisin, vuonna 2016, laskettu lukumäärä on 65,3 miljoonaa (UNHCR The UN Refugee Agency 2016a).

Eurooppa on kohdannut poikkeuksellisen suuren pakolais- ja siirtolaisvirran Välimereltä. Suurin osa pakolaisista ja siirtolaisista on saapunut kesäkuun 2015 jälkeen. (UNHCR The UN Refugee Agency 2015.) YK:n pakolaisjärjestön mukaan turvapaikkaa hakevien määrä on jatkanut kasvuaan 2014 vuoden alkupuoliskolta lähtien. Tähän syynä ovat sodat Syyriassa ja Irakissa, sekä konfliktit ja epävakaus Afganistanissa, Eritreassa ja muilla alueilla. (UNHCR The UN Refugee Agency 2016b.)

Toiminnallisen opinnäytetyömme tehtävänä oli toteuttaa oppaita, jotka auttavat turvapaikanhakijoiden kotoutumisessa Suomeen. Keskiössä on suomalaisten kohtaaminen, johon kuuluvat etäisyydet kommunikoidessa, koskettaminen, kuunteleminen, äänenvoimakkuus ja puheen tehostuskeinot, katsominen, eleet ja ilmeet sekä puhelimen käyttäminen. Opinnäytetyön tuotoksena syntyneet oppaat toteutettiin digitarinoiden muodossa.

Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Suomen Punaisen Ristin Savo-Karjalan piirin Paiholan vastaanottokeskus. Opinnäytetyön tuotoksena syntyneitä oppaita työstimme yhdessä Paiholan vastaanottokeskuksen asiakkaiden kanssa. Asiakkaat olivat tärkeässä

roolissa oppaiden teossa, sillä heillä itsellään on kokemus siitä, kuinka tieto olisi hyvä esittää videoissa, jotta viesti olisi ymmärrettävissä myös heidän kulttuurinsa edustajille. Opinnäytetyön tuotoksena syntyneitä oppaita voidaan hyödyntää Paiholan vastaanotto-keskuksessa työntekijöiden työvälineenä. Niitä voidaan hyödyntää mahdollisesti myös muissa vastaanottokeskuksissa toimeksiantajan harkinnan mukaan.

Raporttimme teoreettisessa osuudessa käsittelemme turvapaikanhakijoita ja kotouttamista sekä niihin liittyvää termistöä ja kontekstia. Raporttimme teoreettisessa osuudessa kuvailemme myös kulttuuria, monikulttuurisuutta, kulttuurien välistä kommunikointia, yhteisö- ja yksilökeskeistä kulttuuria sekä suomalaisuutta ja suomalaista tapakulttuuria. Teoreettisessa osuudessa avaamme myös, mikä on digitaalinen tarina eli digitarina. Sen jälkeen tarkastelemme aiemmin tehtyjä samankaltaisia toteutuksia. Sitten käsittelemme opinnäytetyömme lähtökohtia ja kokonaisprosessia. Tässä kappaleessa esittelemme myös opinnäytetyömme tarkoituksen ja tehtävän. Tämän jälkeen esittelemme, miten keräsimme tarvittavan tiedon video-oppaita varten ja millaisia tuloksia se tuotti sekä kuinka tuloksista syntyi valmiita video-oppaita yhdessä turvapaikanhakijoiden kanssa. Lisäksi avaamme, kuinka olemme arvioineet valmiita video-oppaita. Opinnäytetyömme lopuksi pohdimme itse opinnäytetyömme kokonaisprosessia sekä arvioimme opinnäytetyömme tuotosta. Tämän jälkeen pohdimme opinnäytetyömme luotettavuutta ja eettisyyttä sekä arvioimme opinnäytetyömme tarkoituksen ja tehtävän toteutumista. Lisäksi avaamme omia oppimiskokemuksiamme ja omaa ammatillista kasvuamme koko opinnäytetyöprosessin aikana. Lopuksi esitämme myös jatkotutkimus- ja kehittämisideoita.

Opinnäytetyömme aihe on hyvin ajankohtainen, sillä Suomeen vuoden 2015 aikana saapui ennätysmäärä, eli 32 476 turvapaikanhakijaa (Sisäministeriö 2016a). Turvapaikanhakijoista ei ole saatavilla paljoa teoreettista tietoa, joten käytämmekin opinnäytetyössämme sitä termiä, jota alkuperäisissä teorialähteissä on käytetty. Lisäksi käytämme termejä ”kotouttaminen” ja ”integraatio” toistensa rinnakkaiskäsitteinä. Monet käyttäimme aiemmat tutkimukset ja olemassa oleva teorialähteet käsittelee maahanmuuttajia. Vaikka maahanmuuttaja ja turvapaikanhakija ovatkin lähtökohtaisesti eri käsitteitä, silti näillä molemmilla ryhmillä on yhdistäviä tekijöitä. Kotouttamista aletaan käytännössä toteuttaa jo turvapaikkaa haettaessa, sillä turvapaikanhakuprosessit ovat pakolaiskriisin myötä pitkiä. Sisäministeriön (2016b) mukaan maahanmuuttajien kotouttamista ohjaa laki kotoutumisen edistämisestä. Kotoutuminen on sitä, että maahanmuuttaja sopeutuu

suomalaiseen yhteiskuntaan. Uusien tietojen, taitojen ja toimintatapojen omaksuminen auttavat maahanmuuttajaa sopeutumaan.

2 Turvapaikanhakijoiden kotouttaminen

2.1 Turvapaikanhakija ja sen rinnakkaiskäsitteet

Yhdistyneiden kansakuntien ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen mukaan ”Jokaisella vainon kohteeksi joutuneella on oikeus hakea ja nauttia turvapaikkaa muissa maissa.” (United Nations Human Rights 2016). Ulkomaalaislain 301/2004 mukaan ulkomaalaisella tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole Suomen kansalainen. Ulkomaalaislain 301/2004 mukaan Suomessa oleskelevälle ulkomaalaiselle annetaan turvapaikka:

- - jos hän oleskelee kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella sen johdosta, että hänellä on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa siellä vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, ja jos hän pelkonsa vuoksi on haluton turvautumaan sanotun maan suojeluun. (87. §.)

Maahanmuuttoviraston mukaan turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee oleskeluoikeutta ja suojelua vieraasta valtiosta. Jos turvapaikanhakijalle annetaan turvapaikka, saa hän pakolaisaseman. (Maahanmuuttovirasto 2016a.) Pakolaisstatus voidaan myöntää turvapaikanhakijalle perustuen henkilökohtaiseen vainoon tai oleskelulupa toissijaisen suojelun nojalla, kun häntä uhkaa kotimaassaan epäinhimillinen kohtelu. Hakijalle voidaan myöntää myös Suomen lain mukaan oleskelulupa yksilöllisistä inhimillisistä syistä tai tilapäinen oleskelulupa. (Pakolaisneuvonta ry 2009.) Myös humanitaarisen suojelun, eli lähtömaan ympäristökatastrofin tai huonon turvallisuustilanteen, perusteella pystyi saamaan oleskeluluvan 16.5.2016 saakka (Maahanmuuttovirasto 2016a).

Suomessa turvapaikanhakijamäärät ovat vaihdelleet 1500 ja 6000 hakijan välillä 2000-luvulla. Vuoden 2014 aikana Suomeen saapui 3651 turvapaikanhakijaa, kun taas vuonna 2015 turvapaikanhakijoita oli 32 476. (Sisäministeriö 2016a.) Kansalaisuuksittain viisi suurinta turvapaikanhakijaryhmää vuonna 2015 olivat: Irak (20 485), Afganistan (5 214), Somalia (1 981), Syyria (877) ja Albania (762). Turvapaikkahakemuksia yksintul-

leilta alaikäisiltä turvapaikanhakijoilta on tullut 3 024. (Maahanmuuttovirasto 2015.) Useimmat Suomeen tulleet pakolaiset ovat ei-länsimaalaisista maista, joten kiilu oman maamme ja heidän kulttuurinsa välillä on suuri, ja näin ollen sopeutuminen on vaikeaa (Alitolppa-Niitamo 1993, 8).

Lain kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 mukaan maahanmuuttajalla tarkoitetaan puolestaan: “Suomeen muuttanutta henkilöä, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnettyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity taikka jolle on myönnetty oleskelukortti.” (3. §.)

2.2 Turvapaikanhakijoiden vastaanotto

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999 mukaan:

Turvapaikanhakijoiden vastaanoton piiriin kuuluu Suomessa ulkomaalaislain (378/1991) 30 §:n perusteella turvapaikkaa hakenut henkilö, kunnes hänelle on myönnetty oleskelulupa tai hänen maasta poistamista koskeva asiansa on lainvoimaisella päätöksellä ratkaistu ja pantu täytäntöön. (3. §.)

Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestetään tilapäinen majoitus, toimeentulotuki, tulkkipalveluja ja muu välttämätön perustarpeiden turvaaminen sekä työ- ja opintotoimintaa. Vastaanoton muusta järjestämisestä voidaan säätää asetuksella. (19. §.)

Kun turvapaikanhakijat odottavat hakemustensa käsittelyä, he asuvat yleisimmin vastaanottokeskuksessa. Osa voi järjestää majoituksensa esimerkiksi sukulaistensa luokse. Alaikäisille, jotka saapuvat ilman huoltajia, on perustettu omia ryhmäkoteja ja tukiasuntoja. (Sisäministeriö 2016a.) Keskimääräinen käsittelyaika turvapaikkahakemukselle oli vuonna 2015 Maahanmuuttoviraston mukaan 117 vuorokautta, eli noin neljä kuukautta (Maahanmuuttovirasto 2016b). Vuonna 2016 keskimääräinen käsittelyaika turvapaikkahakemukselle on ollut 160 vuorokautta, eli yli viisi kuukautta (Maahanmuuttovirasto 2016c).

Vastaanottokeskuksissa järjestetään turvapaikanhakijoille välttämätön toimeentulo ja huolenpito. Lisäksi heille järjestetään suomen kielen opetusta. Vastaanottokeskuksissa

voi olla tarjolla myös muuta toimintaa. Turvapaikanhakija saa tehdä työtä, mikäli hänen henkilöllisyytensä on selvä, tai hän on auttanut viranomaisia selvittämään henkilöllisyytensä. Tällöin hän voi tehdä töitä kolmen kuukauden kuluttua siitä, kun hän on jättänyt turvapaikkahakemuksensa. Työnteko-oikeuden hakija saa kuuden kuukauden kuluttua, mikäli hän ei ole auttanut viranomaisia henkilöllisyytensä selvittämisessä. (Sisäministeriö 2016a.)

2.3 Integraatio ja kotoutuminen monikulttuurisuustyössä

Integraatio tarkoittaa sitä prosessia, jonka aikana maahanmuuttaja tulee osalliseksi ja asettuu uuteen elinympäristöönsä. Osalliseksi tuleminen ja asettuminen tapahtuvat muun muassa sosiaalisesti, taloudellisesti ja poliittisesti. Suomalaisessa tutkimuksessa ja viranomaispuheessa puhutaan usein kotoutumisesta. (Martikainen & Tiilikainen 2008, 19.) Lain maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999 mukaan kotoutumisella tarkoitetaan:

- - maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen; sekä 2) - - viranomaisten järjestämiä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja. (2. §.)

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että maahanmuuttaja sopeutuu suomalaiseen yhteiskuntaan sekä omaksuu uusia toimintatapoja, taitoja ja tietoa, jotka auttavat häntä osallistumaan aktiivisesti elämään uudessa kotimaassaan. Tieto suomalaisesta yhteiskunnasta, sekä kielen oppiminen ovat kotoutumisen tärkeitä edellytyksiä. Maahanmuuttajien kotoutuminen vaihtelee yksilöllisesti; toiset tarvitsevat sopeutumiseen enemmän kotouttamispalveluita ja aikaa, kun taas toiset sopeutuvat helposti. Kotouttamistoimien tavoite viranomaisten taholta on, että Suomeen muuttanut henkilö tuntee olevansa suomalaisen yhteiskunnan tervetullut jäsen ja hän tuntee yhteiskunnalliset velvollisuutensa sekä oikeutensa. (Sisäministeriö 2016b.)

Sopeutumisen tuloksena voidaan ajatella olevan onnistunut kaksikulttuurisuus. Maahanmuuttaja siis säilyttää omaa kulttuuriperinnettään ja yhteyksiä omaan kulttuuriryhmäänsä. Samalla hän on kuitenkin hyväksynyt sekä omaksunut vallitsevan kulttuurin

tapoja ja normeja. Hän myös toimii tasavertaisena jäsenenä enemmistökulttuurin sosiaaliverkostossa. (Alitolppa-Niitamo 1993, 33.)

3 Kulttuurit ja kommunikointi eri kulttuureissa

3.1 Kulttuuri ja monikulttuurisuus käsitteinä

Kulttuuri tarkoittaa latinankielisestä sanasta *cultura* käännettynä viljelemistä. Kulttuurin voidaankin ajatella tarkoittavan ihmisen toimintaa ja toiminnan tuotetta. (Salminen & Poutanen 1996, 8.) Kulttuurista on tullut ikään kuin kansankäsite, jota käytetään esimerkiksi erilaisuuden selityksenä. Arkipuheessa kulttuuri voi sekoittua uskontoon, kansallisuuteen, etnisyyteen ja stereotypioihin. Tieteellisenä käsitteenä kulttuuri tulee kuitenkin erottaa ja eritellä arkikäytöstä. Ihmisiä voidaan pitää kulttuurinsa edustajina. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kulttuuri itsessään saisi ihmiset tekemään jotain, vaan ihmiset tekevät kulttuuria omilla valinnoillaan ja teoillaan. (Raunio, Säävälä, Hammar-Suutari & Pitkänen 2011, 21–22.)

Kulttuurilla tarkoitetaan niitä asioita, joita kansat ja ihmiset ovat historiansa aikana oppineet tekemään ja arvostamaan sekä asioita, joihin he uskovat (Sue 1981, Alitolppa-Niitamon 1993, 18 mukaan). Kulttuuri koostuu perinteisistä mielipiteistä ja ajatuksista sekä niihin liittyvistä arvoista. Kulttuuria voidaan pitää tapana ajatella, tuntea ja reagoida. Nämä tavat opitaan ja ne siirtyvät sukupolvelta toiselle. (Brislin 1990, Alitolppa-Niitamon 1993, 18 mukaan.) Kulttuuri on tiettyyn yhteisöön tai yhteiskuntaan kuuluvien ihmisten elämäntapa ja ihmisyyhteisöt puolestaan erottuvat toisistaan kulttuurinsa perusteella (Valentine 1988–1990; Kluckhohn 1951, Alitolppa-Niitamon 1993, 18–19 mukaan).

Asiat, jotka liittyvät kulttuuriin, ovat opittuja ja näin ollen ihminen ei synny kulttuurin jäseneksi, vaan hänet kasvatetaan siihen. Kulttuuri myös määrittelee, mikä on oikeaa, mikä väärää, mikä on sopivaa käytöstä ja mikä on ihmisen olemassaolon merkitys. (Alitolppa-Niitamo 1993, 19; Rätty 2002, 42–43.) Kulttuuri pitää sisällään alakulttuureita,

joita voivat olla eri etnisten ryhmien, eri sosiaaliluokkien, eri ikäryhmien ja eri ammattiryhmien kulttuurit (Alitolppa-Niitamo 1993, 19).

Kalvero Oberg (1960) käyttää jäävuorta kuvainnollisesti selittämään kulttuurin näkyvää ja näkymätöntä osaa (Hurn & Tomalin 2013, 5). Näkyvä kulttuuri on se osa jäävuorta, joka näkyy vedenpinnan yläpuolella. Tämä osa kulttuurista on helposti havaittavissa, ja siihen kuuluvat esimerkiksi symbolit ja rituaalit, joita erikulttuurinkin edustaja oppii tunnistamaan. (Hurn & Tomalin 2013, 5; Salminen & Poutanen 1996, 9.) Näkymätön kulttuuri on puolestaan se osa kulttuuria, joka jää vedenpinnan alapuolelle. Se sisältää esimerkiksi käsitykset, arvot, asenteet auktoriteetteja kohtaan, kommunikaation kaavat, kuinka ihmisen asema määrittyy ja kuinka valta on jaettu yhteiskunnassa. Nämä käsitykset ovat pohjimmiltaan kaikista tärkeimpiä kulttuurin tasoja, mutta samalla vaikeimpia ymmärtää. (Hurn & Tomalin 2013, 5.)

Kulttuurien kohdatessa ihmisten on sopeuduttava muutoksiin. Monikulttuurisuus on nykyisin useimmissa maissa ennemminkin sääntö kuin poikkeus. (Liebkind 2000, 13.) Monikulttuurisuudella voidaan tarkoittaa sitä, että yhteiskunnassa elää rinnakkain monia, toisistaan kulttuuriltaan poikkeavia ryhmiä (Rastas, Huttunen & Löytty 2005, 20). Monikulttuurisuudella voidaan tarkoittaa myös erilaisuuden hyväksymistä ja arvostamista, tasa-arvoa kulttuurien ja yksilöiden välillä sekä yhteisesti sovittuja rajoja ja pelisääntöjä (Räty 2002, 46). Suomessa monikulttuurisuus-termiä on käytetty kansainvälisyyden synonyyminä. Monikulttuurisuudella voidaan tarkoittaa myös sitä, että valtio tai jokin muu instanssi pyrkii huomioimaan kulttuurien erityiset tarpeet. Pyrkimyksenä on myös taata oikeudet tasa-arvoon sekä konfliktien ehkäisy. (Ylänkö 2000, Pehkosen 2006, 29 mukaan.)

3.2 Kommunikointi ja kulttuurien välinen kommunikointi käsitteinä

Kommunikointi jaetaan kolmeen alueeseen: verbaaliin, nonverbaaliin ja kirjoitettuun kommunikaatioon. Neljäntenä kommunikoinnin alueena voidaan pitää teknologian käyttöä kommunikoinnin välineenä, joka voi muuttaa tapaamme ajatella ja käyttää kieltä. (Hurn & Tomalin 2013, 7.) Lisäksi kommunikointi voi sisältää etikettien ja protokollien kieltä (Hurn & Tomalin 2013, 2).

Kommunikaatio voidaan jakaa kommunikaation ominaispiirteiden perusteella kommunikaatiotyyleiksi. Tomalin & Nicksin (2010) mukaan piirteet voidaan nähdä toistensa vastakohtina. Näitä piirteitä ovat esimerkiksi suora- ja epäsuorakommunikointi, tunnepitoinen ja neutraali kommunikointi, nopea ja hidas kommunikointi sekä mitä/miksi ja miksi/mitä kommunikointi. (Hurn & Tomalin 2013, 7.)

Kulttuurienvälinen kommunikointi tarkoittaa sitä, kun ihmiset eri kulttuureista kommunikoi keskenään ollessaan tekemisissä joko kasvokkain tai muutoin. Kielitieteessä nähdään, että tapa jolla käytämme kieltä voi vaikuttaa tapaamme ajatella, mutta myös tapamme ajatella voi heijastua tapaamme käyttää kieltä. Lisäksi kulttuuri voi vaikuttaa kieleen ja päinvastoin. (Hurn & Tomalin 2013, 2.) Jos kieltä ei osaa hyvin, jäävät monet kulttuurin yksityiskohdat, kuten huumori, ymmärtämättä. Tämän vuoksi kulttuurienvälisessä kommunikoinnissa voi olla hyvä välttää vitsejä ja ironiaa, ellei ole varma mikä toisessa kulttuurissa on hyväksyttävää huumoria. (Hurn & Tomalin 2013, 4.)

3.3 Yhteisökeskeinen kulttuuri ja sille tyypillinen kommunikointi

Kulttuurit jaetaan usein kahteen pääryhmään joita ovat itämainen, eli yhteisökeskeinen kulttuuri ja länsimainen, eli yksilökeskeinen kulttuuri (Bennett 1993; 1998; Gudykunst & Lee 2003, Korhosen 2013, 59 mukaan). Yhteisöllisessä kulttuurissa ihminen kokee olevansa olemassa ryhmän jäsenenä ja ihmiset tarvitsevatkin yhteisönsä tukea. Tällaisessa kulttuurissa ryhmä ja sen jäsenet huomioidaan kaikessa ensimmäisenä. Ryhmän paras myös koetaan tärkeämmäksi kuin omat henkilökohtaiset tarpeet ja tavoitteet. Oman ryhmän jäsenistä pidetään huolta ja esimerkiksi vanhuksia arvostetaan niin, että heistä pidetään loppuun asti huolta. Perheenjäsenet kokevat erittäin tärkeänä perheen kunnian ja maineen. Usein mainetta halutaan pitää yllä, vaikka se vaatisi suuriakin henkilökohtaisia uhrauksia yksilöiltä. Perheen asioita tai ongelmia ei mielellään kerrota muille. (Räty 2002, 58–60.)

Yhteisökeskeiset kulttuurit ovat Hallin (1989; 1990) mukaan tyypillisesti korkean kontekstin viestintäkulttuureja, eli niin sanotusti ihmissuhde- ja kontekstikeskeisiä kulttuureja (Korhonen 2013, 62; Hurn & Tomalin 2013, 21–22). Tyypillistä korkean kontekstin

kulttuureissa on, että vain osa viesteistä tulkitaan ja ilmaistaan kielellisesti. Viestinnästä suuri osa tulkitaan ympäristön ja kontekstin ehdoilla, mikä tarkoittaa muun muassa puhujan nonverbaalia käyttäytymistä, olemusta ja muita vihjeitä vuorovaikutuksessa. Myös kuuntelijan nonverbaaleja reaktioita otetaan puhetilanteessa aktiivisesti huomioon ja puhuja mukauttaa puhettaan niitä vastaavasti. Ryhmäharmonia ja toisten kasvojen säilyttäminen on näissä kulttuureissa tärkeää ja tähän usein tarvitaan epäsuoraa viestintää. Tyypillisiä korkean kontekstin viestintäkulttuureja ovat esimerkiksi arabialaiset kulttuurit. (Korhonen 2013, 62; Hurn & Tomalin 2013, 21–22.) Korkean kontekstin kulttuurin ulottuvuudet on esitetty kuviossa 2. Tomalin & Nicks (2010) nimittävät tätä kommunikointityyliä, jossa pohjustetaan ensin asian taustaa ja laajempaa asiayhteyttä ennen kuin kerrotaan mitä varsinaisesti ajetaan takaa puolestaan miksi/mitä kulttuuriksi. Kulttuurissa kontekstiin keskitytään siis ensin ja vasta lopuksi päästään itse asiaan. (Hurn & Tomalin 2013, 8.)

Ulottuvuus	Ihmisten tapa ajatella ja käyttäytyä korkean kontekstin kulttuureissa
Aika	Polykroninen, eli moniaikainen
Tila	Jaettu
Kommunikointi	Epäsuoraa
Palkinnot	Ryhmälle
Tunteet	Ilmaistaan avoimesti
Säännöt	Rituaalit, riitit
Ristiriidat	Vältetään
Status ja valta	Positio, autoritaarinen

Kuvio 1. Korkean kontekstin kulttuurin ulottuvuudet (Hurn & Tomalin 2013, 29).

Korkean kontekstin kulttuureilla on nähtävissä korkeaa korrelaatiota polykronisen aikakäsityksen kanssa Hallin tutkimusten perusteella (Hurn & Tomalin 2013, 28). Polykronisessa, eli moniaikaisessa aikakäsityksessä aika nähdään synkronisena eli samanaikaisen, jolloin monet asiat tulkitaan tapahtuvan samaan aikaan (Hurn & Tomalin 2013, 24 & 27). Aikakäsityksessä arvostetaan enemmän ihmistenvälisiä suhteita kuin aikatauluisesta pysymistä. Käsityksen mukaan aikaa voidaan manipuloida, muovaila, venyttää tai siitä voidaan jopa päästä eroon. Suunnitelmien jatkuva muuttuminen, täsmällisyyden puuttuminen, viivästyttämiset ja keskeyttämiset nähdään arkipäiväisinä asioina. (Hurn & Tomalin 2013, 24–25.) Polykroniselle aikakäsitykselle on tyypillistä myös keskeyt-

tämisen suvaitseminen kommunikoinnissa (Hurn & Tomalin 2013, 27). Keskeyttäminen ja keskeyttämisen suvaitseminen sekä nopea puhetyyli ovatkin ominaista nopeille kommunikointikulttuureille. Lewis (2004) nimittää nopeaa kommunikointikulttuuria ”pingiskulttuuriksi”. Puhetyylin nimitys, pingis, kuvaakin hyvin kommunikointitilanteiden luonnetta. (Hurn & Tomalin 2013, 10.)

Korkean kontekstin kulttuureissa kommunikointi on epäsuoraa (Hurn & Tomalin 2013, 29). Epäsuorassa kommunikoinnissa tärkeintä on välttää toisten loukkaamista ja suojella henkilökohtaista arvokkuutta (Hurn & Tomalin 2013, 7). Korkean kontekstin kulttuureissa tunteet ilmaistaan avoimesti (Hurn & Tomalin 2013, 29). Itseilmaisussa tunteiden näyttäminen ja ilmaiseminen avoimesti esimerkiksi käyttäen ääntä, katsetta ja käsiä enemmän demonstratiivisella tavalla nähdään puolestaan tärkeänä osana tunnepitoisessa kommunikoinnissa (Hurn & Tomalin 2013, 9).

3.4 Yksilökeskeinen kulttuuri ja sille tyypillinen kommunikointi

Länsimaisen eli yksilökeskeisen kulttuurin lähtökohtana ja perusarvona voidaan pitää yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien turvaamista. Esimerkiksi työyhteisössä työntekijä toimii ensisijaisesti yksilönä. Esimerkiksi perheasiat tai ihmissuhteiden hoitaminen halutaan pitää erillään työasioista. Työntekijä on itse henkilökohtaisesti vastuussa työtehtävien hoidosta, omista oikeuksistaan sekä velvoitteistaan työntekijänä. (Vartiainen-Ora 2007, Korhosen 2013, 59 mukaan.)

Yksilökeskeisessä kulttuurissa ihmisen nähdään olevan yksilö, jolla on omat tarpeensa ja mielipiteensä. Toimintaansa ihminen perustelee sillä, mikä on itselle nautintoa tuottavaa tai edullista. Yksilö itse päättää asioistaan ja hän olettaa, että myös muut kantavat vastuuta päätöksistään. (Räty 2002, 58.)

Yksilökeskeistä kulttuuria on eniten teollistuneissa länsimaissa, kuten Pohjois- ja Länsi-Euroopan maissa sekä Yhdysvalloissa. Länsimainen kulttuuri on kuitenkin leviämässä ja muuttamassa kulttuuri- ja maailmankuvaa myös yhteisökulttuureissa globalisaation seurauksena. (Puukari & Launikari 2005; Puukari & Taajamo 2007, Korhosen 2013, 61 mukaan.) Esimerkiksi suomalaisessa kulttuurissa on piirteitä yksilökeskeisestä kulttuu-

rista (Tervomaa 2015, 26). Suomessa yksilökeskeisyys korostuu esimerkiksi monissa sosiaali- ja terveydenhuollon käytännöissä, asiakaslähtöisyyden ja valinnan vapauden ihanteena. Asiakkaan omaa tahtoa pidetään tärkeänä ja kukaan muu ei voi päättää hänen puolestaan. Myös yksityisyys halutaan taata. (Räty 2002, 60.)

Yksilökeskeiset kulttuurit ovat Hallin (1989; 1990) mukaan tyypillisesti alhaisen kontekstin viestintäkulttuureja, eli niin sanotusti asia- ja informaatiokeskeisiä kulttuureja (Korhonen 2013, 62; Hurn & Tomalin 2013, 21–22). Tyypillisiä alhaisen kontekstin viestintäkulttuureita ovat esimerkiksi pohjoismaiset kulttuurit. Alhaisen kontekstin kulttuureissa vuorovaikutuksessa puhutun tai kirjoitetun sisällön merkitys korostuu ja sanojen oletetaan tarkoittavan tarkoin sitä mitä on sanottu. Ei-kielellistä viestintää ei pidetä kovin tärkeänä. Esimerkiksi juuri suomalaisessa kulttuurissa on totuttu suorasanaiseen keskusteluun ja siirtymiseen nopeasti itse asiaan. (Korhonen 2013, 62; Hurn & Tomalin 2013, 21–22.) Alhaisen kontekstin kulttuurin ulottuvuudet on esitetty kuviossa 3. Tomalin & Nicks (2010) nimittävät tätä kommunikointityyliä, jossa kerrotaan ensin mitä halutaan ja vasta sen jälkeen selitetään miksi puolestaan mitä/miksi kommunikoinniksi. Asiaan pyritään pääsemään nopeasti ja vasta sen jälkeen varustetaan kuuliija selityksellä ja laajemmalla asiayhteydellä. (Hurn & Tomalin 2013, 8.)

Ulottuvuus	Ihmisten tapa ajatella ja käyttäytyä alhaisen kontekstin kulttuureissa
Aika	Monokroninen, eli yksiaikainen
Tila	Yksityinen
Kommunikointi	Suoraa
Palkinnot	Yksilölle
Tunteet	Kätketty
Säännöt	Kirjoitetut säännöt
Ristiriidat	Kohdataan
Status ja valta	Pätevyys, demokraattinen

Kuvio 2. Alhaisen kontekstin kulttuurin ulottuvuudet (Hurn & Tomalin 2013, 29).

Alhaisen kontekstin kulttuureilla on nähtävissä korkeaa korrelaatiota monokronisen aikakäsityksen kanssa Hallin tutkimusten perusteella (Hurn & Tomalin 2013, 28). Monokronisessa, eli yksiaikaisessa aikakäsityksessä aika nähdään lineaarisena jatkumona. Aika nähdään arvokkaana hyödykkeenä, ja sille annetaan rahallista arvoa. Aikaa voidaan säästää, kuluttaa, tuhata tai hukata. Aikaa resurssina ei voida palauttaa, joten se

tulee käyttää järkevästi esimerkiksi aikataulujen ja sovittujen tapaamisten muodossa. (Hurn & Tomalin 2013, 24.) Monokroniselle aikakäsitykselle on tyypillistä, ettei kommunikoidessa ole suositeltavaa keskeyttää toisia (Hurn & Tomalin 2013, 27). Keskeyttämisen välttäminen aina kun mahdollista, hitaampi puhetyyli ja selkeä vuorotellen puhuminen onkin ominaista hitaalle kommunikointikulttuurille. Lewis (2004) nimittää hidasta kommunikointikulttuuria ”keilauskulttuuriksi”. Puhetyylin nimitys, keilaus, havainnollistaa hyvin kommunikointitilanteiden luonnetta. (Hurn & Tomalin 2013, 10.)

Alhaisen kontekstin kulttuureissa kommunikointi on suoraa (Hurn & Tomalin 2013, 29). Suorassa kommunikoinnissa ilmaistaan suoraan mitä ajatellaan ilman, että sanomaa mukaillaan viestin vastaanottajalle. Viesti on tällöin selkeä ja ilmeinen, mutta suorat kommunikoijat eivät ole niin herkkiä havaitsemaan viestien mahdollisesti loukkaavaa sävyä. Esimerkiksi suomalaisten kommunikointityyli on suora. (Hurn & Tomalin 2013, 7.) Alhaisen kontekstin kulttuureissa tunteet ovat kätkeytyneitä (Hurn & Tomalin 2013, 29). Tunteiden kätkeminen, kontrollointi sekä kasvollisen ja kehollisen ilmaisun välttäminen on tärkeää ja tyypillistä neutraalissa kommunikoinnissa (Hurn & Tomalin 2013, 9).

3.5 Esteet kulttuurien välisessä kommunikoinnissa

Monet kulttuurienväliset ihmissuhteet katkeavat johtuen kommunikoinnin epäonnistumisesta. Epäonnistuminen kommunikoinnissa ei johdu vain puhutusta kielestä, vaikka se onkin osa ongelmaa. Epäonnistuminen on myös seurausta itse kommunikoinnin erilaisesta tulkinnasta ja ymmärtämisestä. (Hurn & Tomalin 2013, 1.) Ihminen havainnoi ja tulkitsee viestejä valikoivasti ja kulttuurikeskeisesti. Tämän vuoksi on tärkeää olla tietoinen, että havainnointi perustuu ihmisen omaan arvojärjestelmään. (Hurn & Tomalin 2013, 18.)

Esteinä kommunikoinnille voidaan pitää etnosentrisyyttä, eli ryhmäkeskeisyyttä, nurkkakuntaisuutta, laiskuutta, häpeän ja konfliktien pelkoa, tietämättömyyttä muista kulttuureista sekä stereotypisointia. Ryhmäkeskeisyydelle on tyypillistä että omaa kulttuuria pidetään ikään kuin parempana kuin muita kulttuureja ja muita kulttuureja arvostellaan omasta kulttuuristaan käsin. On myös tyypillistä että ihmiset ovat tietämättömiä muista

kulttuureista, niiden historiasta, uskonnosta, taiteesta, tavoista, arvoista ja niin edelleen. Laiskuus oppia ja harjoitella suvaitsevaisuutta ja ymmärrystä on myös yleistä. On helpompi omaksua yhtäläisyyksiä kulttuurien välillä kuin pyrkiä ymmärtämään oikeita kulttuurisia eroja. Kun ihminen ei puolestaan tiedä, kuinka toimia tietyissä tilanteissa, aiheuttaa se stressiä ja ahdistusta. (Hurn & Tomalin 2013, 12.)

Stereotypioilla tarkoitetaan jotain ihmisryhmää koskevia yleistyksiä toisen ihmisryhmän toimesta. Stereotypiat ovat olettamuksia siitä, kuinka jonkin ihmisryhmän jäsenet todennäköisesti käyttäytyvät ja ajattelevat. Stereotypisointi mahdollistaa ihmisten luokittelun yksinkertaisesti ja nopeasti muttei mahdollista vaihtelua. Stereotypisointi voi olla positiivista tai negatiivista. Stereotypiat ovat usein harmittomia, jos niitä käytetään vain yleisinä nyrkkisääntöinä, mutta voivat olla loukkaavia, vaarallisia ja rasistisia, jos niitä pidetään koko totuutena toisesta ihmisryhmästä. (Hurn & Tomalin 2013, 13.)

Myös erot korkean ja alhaisen kontekstin kulttuurin kommunikointityyleissä aiheuttavat väärinymmärryksiä: mitä/miksi kommunikoija tulkitsee ajan haaskaukseksi miksi/mitä kommunikoijan tyylin ilmaista asiansa. Puolestaan miksi/mitä kommunikoijat turhautuvat, kun he eivät saa tarpeeksi informaatiota mitä/miksi kommunikoijalta. Tällöin miksi/mitä kommunikoijat voivat tulkita että heille annetaan käskyjä, kun he eivät saa tarvittavaa informaatiota ymmärtääkseen asiaa. (Hurn & Tomalin 2013, 8.) Käytetty kommunikaatityyli voi aiheuttaa myös monenlaisia vastareaktioita. Neutraalille kommunikoijalle emotionaalinen kommunikointityyli voi mahdollisesti merkitä epäluottamusta, kun taas emotionaaliselle kommunikoijalle neutraali kommunikointityyli voi olla selkeydeltään puutteellista ja merkitä jopa epärehellisyyttä. (Hurn & Tomalin 2013, 9.) Myös suoran kommunikoijan selkeä ja ilmeinen viesti voidaan epäsuoran kommunikoijan tulkintana mieltää epätahdikkaaksi ja jopa töykeäksi (Hurn & Tomalin 2013, 7).

3.6 Suomalainen kulttuuri ja tapa kommunikoida

Suomalaisella tarkoitetaan suomea äidinkielenään puhuvaa henkilöä, joka voi joko asua Suomessa tai muualla. Myös suomalaisten jälkeläisiä, esimerkiksi Amerikan siirtolaisten jälkeläisiä, voidaan nimittää suomalaisiksi, vaikka he olisivatkin omaksuneet uuden

kotimaansa kielen äidinkielekseen. Suomalainen voi sanana tarkoittaa myös henkilöä, jolla on Suomen kansalaisuus. (Tervomaa 2015, 15.)

Suomalaisessa kulttuurissa on samoja piirteitä kuin länsimaalaisessa kulttuurissa. Näitä piirteitä ovat esimerkiksi yksin pärjääminen, itsekuri ja hillitty käyttäytyminen. (Tervomaa 2015, 26.) Suomalaiset sietävät yksinäisyyttä ja he jopa kaipaavat sitä (Räty 2002, 50). Suomalaiset arvostavat omaa yksityisyyttään. Sääntöjen noudattaminen on suomalaisille tärkeää. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37.) Suomalaisten kansallisia ja arvostettuja hyveitä ovat esimerkiksi rehellisyys, luotettavuus, ahkeruus ja täsmällisyys (Tervomaa 2015, 26; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37). Suomalaiset arvostavat työtä ja tekemisen kulttuuria arvostetaan myös vapaa-aikana (Räty 2002, 50). Suomalaisuuteen kuuluu myös tapa seisoa sanojensa takana, luvattu asia on todellakin luvattu ja valehtelua pidetään rumana (Tervomaa 2015, 26). Suomalaisten mielestä on epäkohteliasta olla myöhässä. Tapaamiseen täytyy siis tulla sovittuun aikaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37.)

Monet ulkomaalaiset voivat pitää suomalaisia epäkohteliaina, sillä esimerkiksi suomen kielessä ei ole sanaa ”please”. Myös suomalaisten vähäpuheisuutta, vähäeleisyyttä ja oman rauhan antamista voidaan pitää epäkohteliaana tai epäystävällisenä. Moni suomalainen on rauhallinen ja hiljainen ja näin ollen esimerkiksi pitkät tauot sekä hiljaisuus voidaan tulkita haluttomuudeksi keskustella. (Tervomaa 2015, 25, 27; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37.) Suomalaisille tunnusomaisina piirteinä mainitaan usein myös ujous, arkuus, vaikeus ilmaista tunteita ja se, että pidättäytyään paljosta puhumisesta (Räty 2002, 50).

Suomalaiset ovat seisoessaan ja istuessaan kauempana toisistaan kuin ihmiset suurimassa osassa maailmaa (Mikluha 1998, 35). Suomalaisen reviiri on vähintään kädenmittan pituinen. Keskustellessa suomalaiset seisovat kuitenkin usein yli metrin päässä toisistaan. (Mikluha 1998, 150.) Esimerkiksi arabit puolestaan pitävät seistessään vain noin 25 senttimetrin välimatkaa toiseen. Suomalainen voi kokea toisen läheisyyden ahdistavana ja epämiellyttävänä. Tästä seuraakin se, että suomalainen voi ottaa askeleen taaksepäin, jolloin ulkomaalainen puolestaan pyrkii lähemmäs saavuttaakseen tunteen läheisyydestä. (Mikluha 1998, 35.)

Suomalaiset menevät linja-autossa istumaan vapaalle penkki-parille. Toisen kulttuurin edustajat puolestaan voivat mennä tuntemattoman viereen istumaan ja aloittavat juttelun heti. Suomalaiset eivät juurikaan juttele pelkästään hieroakseen tuttavuutta toisen kanssa. (Mikluha 1998, 22.)

Yleisesti ajatellen suomalaiset välttävät toisen koskettamista (Mikluha 1998, 150). Koskettamista voi tapahtua tervehtiessä ja hyvästellessä (Kauppila 2005, 34). Suomessa koskettamista tulee nimenomaan esimerkiksi tervehtiessä kädenpuristuksella (Mikluha 1998, 147). Yleensä suomalaiset eivät suutele tai halaa, kun he tapaavat toisen ihmisen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37). Ystävät tai nuoret voivat kuitenkin halata tava- tessaan (Alho 2010; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37).

Läheiset ihmiset koskettelevat toisiaan enemmän muihin verrattuna. Erityisesti intiimeissä suhteissa koskettamista tapahtuu enemmän. Myös esimerkiksi hoitajat voivat koskettaa potilastaan hoitotilanteissa. Koskettaminen kuitenkin rajoittuu tiettyihin sosiaali- siin tilanteisiin. (Kauppila 2005, 34.)

Suomessa puhekulttuuri on kuulijakeskeistä ja toisen keskeyttämistä pidetäänkin epäkohteliaana. Toista tulee kuunnella kärsivällisesti hiljaa ja keskeyttämättä. Suomalaiset siis puhuvat vuoron perään, eli ensin kuunnellaan mitä toinen sanoo ja vasta omalla vuorolla puhutaan. (Mikluha 1998, 149; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37.) Suomessa on tyypillistä keskittyä kuuntelemaan yhtä ihmistä kerrallaan. Esimerkiksi muualla maailmassa voidaan puolestaan osallistua kolmeen tai neljäänkin keskusteluun yhtäaika- kaisesti. (Mikluha 1998, 17.) Keskustelun aikana suomalainen ei välttämättä anna puhu- jalle minkäänlaista palautetta tai kommentteja, vaan tapana on jättää puhekumppani rauhaan ja olla häiritsemättä häntä (Mikluha 1998, 149, 22). Kuunnellessaan toista ih- mistä suomalaisille on tyypillistä katsoa toisiaan kasvoihin ja silmiin niin kuin itse pu- huessaankin. Avoimet silmät viestivät vastaanottavaisuudesta toisen viestille. (Kauppila 2005, 35–36.)

Suomalaisessa kulttuurissa vakaan, syvällä rintäänällä tehdyn selostuksen ajatellaan viestivän asiantuntemusta. Äänenkorkeuden vaihtelut voidaan tulkita inttämiseksi tai tunnekuohuksi, jota Suomessa vältetään. Suomalaiset eivät varioi äänenkäyttöään pal- joakaan. Suomalaiset esimerkiksi puhuvat samalla äänensävyllä niin työntekijöille kuin

päälliköllekin. (Mikluha 1998, 34.) Suomalaiset sanovat suoraan sen, mitä ajattelevat. Kun suomalainen sanoo ”ei”, se tarkoittaa ”ei”. ”Kyllä” puolestaan tarkoittaa ”kyllä” kirjaimellisesti. (Mikluha 1998, 148.)

Suomalaiset sietävät hiljaisuutta ja taukoja puheessa (Mikluha 1998, 21). Suomalaiset analysoivat sanojen sisältöä. Analysointi voi viedä aikaa, joten tarvitaan taukoja. (Mikluha 1998, 149.) Usein suomalaiset sanovat ääneen vain ajattelunsa lopputuloksen. Kun suomalainen pysyy vaiti tai miettii vastaustaan liian kauan, muista kulttuureista tulevat saattavat tuskastua ja aloittavat puhumisen itse. Tämän takia suomalainen voi niin sanotusti menettää puheenvuoronsa. (Mikluha 1998, 21–22.) Pitkät tauot ja hiljaisuus voidaan tulkinta muiden toimesta myös haluttomuudeksi keskustella (Tervomaa 2015, 27; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37).

Suomalaisen kohdatessa toisen ihmisen, hän usein kääntää katseen toisen kasvoihin (Kauppila 2005, 35.) Kuunnellessa toista ihmistä on myös tapana katsoa häntä silmiin ja sen ajatellaankin olevan kohteliasta ja arvostettua Suomessa (Kauppila 2005, 35; Mikluha 1998, 35; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37). Katse voi kertoa monista asioista, kuten tavoitteista, tunteista ja mielialoista (Kauppila 2005, 35). Suomalaisille, kuten muille länsimaalaisille, silmiin katsominen viestii rehellisyydestä, vilpittömyydestä, kiinnostuksesta ja avoimuudesta (Mikluha 1998, 35; Kauppila 2005, 35). Kysymyksiä esittäessä ja puolustusasemassa ollessa silmäkontaktien määrä lisääntyy. Syrjäsilmäykset voivat tarkoittaa halua salata jotain. Ne voidaan tulkita myös ylimieliseksi käyttäytymiseksi tai kohteluksi. Pälyilevä katse voi viestiä välttelystä tai epäluotettavuudesta. Harhaileva katse puolestaan viestii epävarmuudesta, epäroinnista tai välttämiskäyttäytymisestä. Silmien hieraisu voi myös ilmentää epävarmuutta. Niin sanottu ”nenän vartta pitkin katsominen” viestii omahyväisyydestä ja ylimielisyydestä sekä dominoivasta asenteesta. On tärkeää huomioida myös se, että jotkut ihmiset ovat arkoja katsomaan toisia silmiin, vaikka olisivatkin aitoja ja rehellisiä asiassaan. (Kauppila 2005, 36.)

Eleviestintä käsitetään yleisesti ottaen kansainväliseksi. Vaikka eleissä onkin universaaleja piirteitä, tulkintavirheet voivat olla mahdollisia. Sama ele voi merkata esimerkiksi naapurimaassa aivan eri asiaa. Suomalaiset eivät juurikaan elehdi. Suomalaisten eleet eivät välttämättä kerro mitään tai ne voivat jopa viestiä päinvastaista kuin verbaalinen

viestintä. Suomalaiset eivät myöskään käytä erilaisia merkkieleitä paljoa. (Mikluha 1998, 33, 37.)

Suomalaiset eivät juurikaan ilmehti. Suomalaisten ilmehdintä voi jopa tarkoittaa päinvastaista kuin verbaalinen viestintä. Ilmehdintä ei myöskään välttämättä kerro juuri mitään. (Mikluha 1998, 33.) Puolestaan leveällä hymyllä voidaan viestiä avautumista ja välittömyyttä. Hymy kertoo myös ystävällisyydestä, ilosta ja onnesta. Hymy viestii ihmisen omasta hyväntuulisuudesta mutta myös asenteestaan ja suhteestaan keskustelukumppaniin. Hymy voi paljastaa tunnetiloja mutta sen avulla voidaan myös peittää niitä. (Kauppila 2005, 35.)

Suomessa on yleistä käyttää matkapuhelinta, sillä yleisiä puhelimia on vähän (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 14). Suomessa puhelimen käyttöä on rajoitettu löyhästi määritellyllä etiketillä. Etiketti määrittää esimerkiksi kiellon puhelimen käyttämiselle paikoissa, joissa se on häiritsevää tai jopa vaarallista. Puhelimen käyttäminen on kiellettyä esimerkiksi lentokoneissa ja sairaaloissa. Kokouksessa puhelimen käyttäminen puolestaan on sopimatonta. Konserteissa, teatterissa ja kirkoissa puolestaan puhelimet tulisi sulkea. (Alho 2010.)

Tieliikennelain 267/1981 mukaan matkapuhelimen käyttö sitä kädessä pitäen on kiellettyä moottorikäyttöisen ajoneuvon kuljettajalta. Laitteen käyttö ei saa haitata ajoneuvon hallintalaitteiden käyttöä. Se ei myöskään saa häiritä kuljettajan keskittymistä liikenteeseen. (24. a §.) Jos matkapuhelimella haluaa esimerkiksi soittaa ajamisen aikana, tulee käyttää hands free -laitetta (Liikenneturva 2016).

4 Digitarina menetelmänä

4.1 Digitarinan määritelmä

Digitaalisia tarinoita ovat kaikki multimediaa käyttävät tuotokset, kuten diaesitykset, kuvaesitteet ja nettisivut. Digitaalinen tarinankerronta puolestaan on erillinen genre, jossa kertojan ääni on teoksen keskipisteenä. Se pitää sisällään tekijän henkilökohtaista ym-

märrystä itsestä, tiedoistaan, ideoistaan ja kokemuksistaan. Tarinankerronta on väline tuoda omia kokemuksia, oppimista ja syvällisiä oivalluksia ilmi muille. Hyvä tarinankerronta voi neuvoa, motivoida, opettaa, inspiroida ja vaikuttaa. (Porter 2008, 1.)

Digitaalinen tarinankerronta eli lyhyemmin digitarina on itseilmaisun muoto, joka on kaikille soveltuva ja helposti omaksuttava. Digitarina on 1–3 minuutin mittainen video. Video kannattaa rajata alle kolmeen minuuttiin, sillä sen yli kestävät tarinat voivat olla katsojille puuduttavia. Videossa käytetään usein tekijän itse kirjoittamaa ja ääneen lukemaa tekstiä. Siinä käytetään myös itse tehtyjä piirustuksia ja otettuja valokuvia. Video voi myös sisältää tekijänoikeusistavapaata tai tekijän omaa musiikkia. Alun perin digitarinaa käytettiin oman tarinan kertomiseen, mutta menetelmää voi soveltaa uusiinkin tarkoituksiin. Uusia tarkoituksia voivat olla esimerkiksi sosiaalisen osallisuuden vahvistaminen sekä yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Hemmi, Kaheinen, Lampi, Shilongo & Heinonen 2008, 2.)

Digitarinan tavoitteina voidaan pitää voimaantumista ja omien vahvuuksien löytämistä. Myös tarinankerrontataitojen kehittämistä, teknisten taitojen kehittämistä, elokuvailmaisun tai mediataitojen oppimista voidaan pitää tavoitteina. Tavoitteena voi olla myös ylittää uuden asian oppiminen audiovisuaalisen kerronnan keinoin. (Hemmi ym. 2008, 2.)

4.2 Digitarinoiden käytännön toteutus

Digitarinoita voidaan työstää tarinatyöpajana. Yleensä osallistujat tekevät oman tarinansa, mutta digitarinaa voidaan tehdä myös pari- tai ryhmätyönä. Digitarinaprojektin aikana tarinalle keksitään aihe ja sille tehdään käsikirjoitus ja mahdollisesti kuvakäsikirjoitus. Käytettävät kuvitus, esimerkiksi piirustukset, valokuvat ja muu kuvitus, kootaan tai otetaan ja siirretään tietokoneelle. Kertojaääni nauhoitetaan. Tämän jälkeen kuvat ja ääni siirretään editointiohjelmaan ja digitarina työstetään. Valmis tarina tallennetaan esimerkiksi CD:lle, DVD:lle tai muistitikulle. (Hemmi ym. 2008, 2.)

Digitarinassa tarvitaan tietokone, jossa on editointiohjelma, esimerkiksi Windows Movie Maker eli toiselta nimeltään Elokuvatyökalu. Tarinaa tehtäessä tarvitaan myös mik-

rofonni tai digitaalinen sanelin, digitaalinen kamera, skanneri ja muistitikku. (Hemmi ym. 2008, 2.) Digitarinaa ohjaavan on hyvä miettiä aikataulu ennen projektin alkamista. Ennen digitarinan tekemistä on hyvä luoda ryhmälle turvallinen ilmapiiri. Digitarinan tekovaiheessa ensimmäisenä mietitään ja ideoidaan tarinan aihetta. Käsikirjoituksen laatimiseen on hyvä varata riittävästi aikaa. Tämän jälkeen hankitaan kuvamateriaali ja kertojajääni nauhoitetaan. Tuotetut tiedostot siirretään tietokoneelle jonka jälkeen videota työstetään editointiohjelmassa. Lopuksi valmiit videot katsotaan yhdessä ja käydään palautekeskustelua. (Hemmi ym. 2008, 3.)

5 Kulttuurien kohtaamiseen liittyvät aiemmat tutkimukset ja toteutukset

Opinnäytetyömme kanssa samankaltaisia toteutuksia ei löytynyt juurikaan, eikä täysin samanlaisia toteutuksia ole tehty aikaisemmin. Menetelmänä digitarinaa on kuitenkin käytetty turvapaikanhakijoiden kanssa. Myös aiheeseemme liittyviä oppaita on toteutettu, mutta ne eivät ole olleet digitarinan muodossa tai niitä ei ole tehty yhdessä turvapaikanhakijoiden kanssa.

Suvi Turusen opinnäytetyössä toteutettiin oppaan käsikirjoitus alaikäisille turvapaikanhakijoille. Kohderyhmänä opinnäytetyöllä oli Suomeen yksintulleet alaikäiset turvapaikanhakijat. Oppaan tarkoituksena oli tukea nuorten elämää, pyrkiä vähentämään ristiriitoja suomalaisten ja maahanmuuttajien välillä sekä tukea maahanmuuttajien integroitumista yhteiskuntaan. (Turunen 2013, 1–2.) Turunen aloitti oppaan käsikirjoituksen laatimisen keskustelemalla alaikäisten turvapaikanhakijoiden seurassa työskentelevien kanssa. Keskusteluista tuli ilmi se, minkälaiset suomalaiset tavat ovat herättäneet hämmennystä yksintulleissa alaikäisissä turvapaikanhakijoissa. Oppaassa Turunen käytti sellaisia aiheita, jotka tukivat integraatiota. Oppaan kuvituksen puolestaan toteutti teollinen muotoilija. Oppaan käsikirjoitus pitää sisällään kuitenkin vain esimerkkikuvia siitä, millainen varsinainen kuvitus oppaassa voisi olla. (Turunen 2013, 25–27.)

Turusen toteuttamassa oppaassa on yhteensä kuusi kuvaa. Kuvista ensimmäinen edustaa virkavaltaa ja sen sanomana on, että viranomaisiin voi luottaa. Toisen kuvan sanomana

on, että Suomessa kaikki ihmiset ovat tasa-arvoisia. Kolmas kuva esittää individualismia ja oman tilan tarvetta, joten kuvassa onkin ihmisiä, joilla on etäisyyttä toisiinsa nähden. Neljännen kuvan sanoma on sananvapaus, rehellisyys ja ristiriitojen ratkaisutavat. Viides kuva tuo ilmi Suomessa vallitsevan feminiinisyyden, eli kuvan sanoma on se, että suomalaisessa kulttuurissa eri sukupuolet voivat tehdä samoja asioita. Kuudes kuva käsittelee suomalaisen kulttuurin tapaa pitää lemmikkejä. (Turunen 2013, 28.)

Puolestaan maahanmuuttovirasto on julkaissut sivuillaan kaksi videomuotoista Suomi-opasta aloittelijalle. Oppaat löytyvät Englannin, Arabian ja Darin kielellä. Oppaissa kerrotaan lyhyesti laeista, säännöistä ja oikeuksista Suomessa, sekä kulttuurista ja suomalaista tavoista. (Maahanmuuttovirasto 2016d.)

Toisessa maahanmuuttoviraston video-oppaassa kerrotaan, että suomalaiset ovat tottuneet olemaan hiljaisia ja rauhassa. Kukaan ei istu vierekkäin bussissa, ellei tarvitse. Ihmiset haluavat pitää etäisyyttä myös kaupoissa ja muilla julkisilla paikoilla. Ihmiset puhuvat hiljaa ja rauhallisesti. Vastaa kävellessä suomalaiset yksinkertaisesti vain tuijottavat, mutta eivät ole epäkohteliaita, sillä se johtuu kulttuurieroista. Suomalaiset myös jonottavat joka paikkaan, eivätkä hoida asiointia päällekkäin muiden kanssa. Suomalainen osoittaa vihastumistaan tuomitsevilla katseella ja turhautuneilla huokauksilla. Ihmiset noudattavat sääntöjä esimerkiksi parkkeerauksessa tarkasti ja katsovat pahasti jos joku ei noudata niitä. Suomalaiset ovat myös täsmällisiä aikataulujen suhteen ja tapaamisiin saavutaan ajoissa. Myöhästyminen on ajan tuhlaamista muilta. Suomalaisille työntekeä on tärkeää. Ammatista riippumatta ahkeruutta arvostetaan. Suomalaiset rakastavat myös luontoa ja viettävät paljon aikaa siellä yksinäänkin. Tämän vuoksi luontoa suojellaan Suomessa ja roskaaminen on kiellettyä. Suomessa on muutamia suuria juhlia, kuten joulu ja juhannus. Suomalaiset nauttivat alkoholista ja juotuaan tulevat puheliaammiksi. Joskus suomalaiset muuttuvat myös aggressiivisemmiksi juotuaan, ja silloin on parempi vain kävellä pois paikalta. (Maahanmuuttovirasto 2016d.)

Näkymättömät-hanke puolestaan kehittää toimintamallia, jolla pyritään osallistamaan syrjäytymisvaarassa olevia nuoria sekä tukemaan heidän mahdollisuuksia toimia digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Hankkeen toiminta perustuu taidelähtöisiä menetelmiä hyödyntävään digitaaliseen tarinankerrontaan. Näkymättömät etsii valtakunnallista tapaa toimia, joka kiinnittää nuorta yhteiskuntaan, luo positiivista tulevaisuuskuvaa sekä

antaa yksilölle mahdollisuuden rakentaa omaa identiteettiään. Tätä valtakunnallista toimintatapaa etsitään yleisten kirjastojen, kouluorganisaatioiden ja nuorisotyön välille. (Näkymättömät 2016.)

Näkymättömät-hankkeen työpajoja järjestettiin 15–29-vuotiaille nuorille. Turun Ammattikorkeakoulun opiskelijat suunnittelivat ja ohjasivat työpajat, joita tehtiin yhteistyössä Kaarinan Nuoret Pajamestarit ry:n, Kota ry:n ja SPR:n Turun vastaanottokeskuksen kanssa. (Tanskanen & Juppi 2016.) Työpajoja ohjasivat kirjasto- ja tietopalvelualan, media-alan sekä kuvataiteen ja valokuvauksen opiskelijat (Näkymättömät 2016). Huhti- ja toukokuussa järjestettiin ensimmäinen digitarinatyöpaja turvapaikanhakijoiden kanssa (Tanskanen & Juppi 2016). Kyseisessä digitarinapajassa aiheena oli ”My Dream”, eli ”minun unelmani”. Aihetta lähestyttiin yhdessä ohjaajien ja osallistujien kesken kollaasitekniikkaa ja kuvakortteja käyttäen. Vaikka kielimuuri oli aiheuttanut ajoittain hankaluuksia, nähtiin valmiit videot hankkeessa vaivan arvoisina. (Näkymättömät 2016.)

6 Opinnäytetyön lähtökohdat ja kokonaisprosessi

6.1 Opinnäytetyön toimintaympäristö

Opinnäytetyömme toteutettiin toimeksiantona Paiholan vastaanottokeskukselle (liite 1 & liite 2). Toimeksiantomme pohjalta loimme yhdessä turvapaikanhakijoiden kanssa viisi video-opasta digitaalisen tarinan muodossa turvapaikanhakijoille suomalaisten kohtaamiseen. Oppaissa käsitellään etäisyyksiä kommunikoidessa, koskettamista, kuuntelemista, äänenvoimakkuutta ja puheen tehostuskeinoja, katsomista, eleitä ja ilmeitä sekä puhelimen käyttämistä. Teemat oppaisiin valikoituivat toimeksiantajan päätöksensä. Alun perin teemoja oli enemmän, mutta ajallisesti olisi ollut mahdotonta käsitellä useampia teemoja. Näin ollen pyysimme toimeksiantajan edustajaa valitsemaan hänen mielestään tärkeimmät viisi teemakokonaisuutta.

Toimintaympäristömme on Paiholan vastaanottokeskus Kontiolahden Paiholassa. Vastaanottokeskus on perustettu Maahanmuuttoviraston toimesta 1.10.2015. Toimijana on

Suomen Punaisen Ristin Savo-Karjalan Piiri, ja vastaanottokeskuksen tilat ovat Master Yhtiö Oy:n omistuksessa. Vastaanottokeskuksella on asiakaspaikkoja enintään 150. (Penttilä 2015.) Paiholan vastaanottokeskuksella on kolmen vuoden määräaikainen sopimus (Kuronen 2016).

Valtio maksaa Kontiolahden kunnalle vastaanotosta aiheutuneet koulu- ynnä muut kustannukset. Valtio myös vastaa turvapaikkahakemusten käsittelystä. Suomen Punainen Risti puolestaan hankkii terveystalut yksityiseltä palveluntuottajalta. Kontiolahden kunnan tehtävänä on järjestää esiopetus- ja peruskoulupalvelut lapsille. (Penttilä 2015.)

Opinnäytetyön toteutusvaiheen aikana Paiholan vastaanottokeskuksella oli 128 asiakasta. Asiakkaista suurin osa oli noin 20–30-vuotiaita miehiä, naisia on noin viisi ja alaikäisiä on alle kymmenen. Kansalaisuuksista suurimmat ryhmät olivat irakilaiset, afganistanilaiset ja somalialaiset. Kielinä asiakkaat puhuvat arabiaa, sorania, daria, somaliaa ja farsia. Vastaanottokeskuksella oli kolme osastoa. Osastoista yhdellä oli perheitä ja kahdella osastolla oli yksin tulleita aikuisia. Perheillä oli oma huone, kun taas yksin tulleet aikuiset olivat 1–6 hengen huoneissa siten, että huoneessa on samaa kieltä puhuvia. Vastaanottokeskuksella oli töissä kolmetoista työntekijää, johtaja ja siistijä. (Kuronen 2016.)

6.2 Opinnäytetyön kohderyhmä, tarkoitus ja tehtävä

Opinnäytetyömme kohderyhmänä ovat turvapaikanhakijat ja heidän kanssaan työskentelevät. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tukea turvapaikanhakijoiden integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Turvapaikanhakija saa informaatiota suomalaisesta kulttuurista ja tavoista video-oppaiden katsomisen kautta. Video-oppaat opettavat ja mallintavat kuinka suomalaisia kohdataan. Työvälineemme tarkoituksena onkin avata suomalaisten tapaa kommunikoida ja opastaa suomalaisiin tutustumisessa. Video-oppaat voivat myös opettaa yhteisymmärrystä kulttuurien välillä ja ennaltaehkäistä kulttuurieroista aiheutuvia väärinkäsityksiä.

Opinnäytetyömme tehtävänä oli luoda työväline kotouttamiseen, eli luoda yhdessä monikulttuurisessa ryhmässä digitarinan muodossa oppaita turvapaikanhakijoille. Työnte-

kijät voivat käyttää työvälinettä turvapaikanhakijoiden kanssa työskennellessään tai turvapaikanhakijat voivat perehtyä siihen itsenäisesti. Video-oppaat helpottavat turvapaikanhakijoita ymmärtämään suomalaista kulttuuria ja tapoja. Digitalinan muodossa olevat oppaat toimivat viestinnän tukena vastaanottotoiminnan järjestämisessä. Turvapaikanhakijoille suunnattua videomateriaalia aiheeseen ei löydy vielä kuin kahden Maahanmuuttoviraston YouTube-kanavalla julkaiseman videon muodossa.

6.3 Opinnäytetyön kokonaisprosessi

Toteutimme opinnäytetyömme toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallinen opinnäytetyö on ammattikorkeakouluissa vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallinen opinnäytetyö tehdään ammatillisessa kentässä, ja se tavoittelee käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista ja toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, opastus tai ohjeistus. Toiminnallinen opinnäytetyö voidaan tehdä myös toteuttamalla jokin tapahtuma, kuten näyttely. Toteutustapana voi olla esimerkiksi kirja, vihko, kansio, opas, portfolio tai näyttely. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus sekä tutkimusviestinnällinen raportointi. Opinnäytetyön olisi hyvä olla työelämlähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu sekä alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 9–10.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on suositeltavaa olla toimeksiantaja. Toimeksiannettu opinnäytetyö tarjoaa mahdollisuuden harjoitella taitoja työelämlän kehittämisessä. Opinnäytetyöaihe, joka on saatu työelämlästä, tukee myös ammatillista kasvua. Toimeksiannettua opinnäytetyötä tehdessä tekijä pääsee myös peilaamaan tietojään ja taitojään senhetkiseen työelämlään. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 16–17.)

Opinnäytetyömme mukailee toimintatutkimusta. Toimintatutkimus on luonteeltaan osallistavaa tutkimusta, jolla pyritään saamaan aikaan muutosta ja ratkaisemaan käytännön ongelmia yhdessä. Toisin sanoen käytäntöön kohdistuva interventio tehdään tutkimuksellisin keinoin. Toimintatutkimuksen tavoitteena on myös luoda uutta ymmärrystä ja tietoa ilmiöstä pelkän organisaatiossa ilmenevän käytännön ongelman ratkaisemisen lisäksi. Toimintatutkimuksen perusideana on ottaa tutkimukseen mukaan ne henkilöt,

joita tutkimus koskettaa. Henkilöistä tulee tutkimushankkeen täysivaltaisia jäseniä ja tutkija sekä henkilöt yhdessä pyrkivät toteuttamaan yhdessä asetetut päämäärät. Tutkimus voidaan nähdä avoimena toimintana, jossa tutkittava saa tietää tutkimuksen tarkoituksen ja tutkittavaa pyydetään yhteistyöhön. Toimintatutkimuksessa ei oteta etäisyyttä tutkittavaan kohteeseen vaan ikään kuin sekaannutaan siihen. Toimintatutkimuksessa tutkimuksen objektiivisuuteen eivät pädekään perinteiset näkemykset. Toimintatutkimuksessa myös pyritään vaikuttamaan positiivisesti ihmisten elämään. (Eskola & Suoranta 1998, 128–129; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 58.)

Toimintatutkimus on ongelmakeskeistä ja vahvasti käytäntöön suuntautuvaa, jolloin se soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi. Käytännön ongelmat, joihin etsitään ratkaisua toimintatutkimuksella, voivat olla esimerkiksi ammatillisia, teknisiä, eettisiä tai sosiaalisia. Tutkimuksen ja kehittämisen kohteina toimintatutkimuksessa ovat esimerkiksi itse toimintatilanne ja yhteisön toimintatavat. Tällainen osallistava kehittäminen mahdollistaa monia etuja tutkijalle ja kehittäjälle. Koska yhteisön jäsenet tuntevat toimintansa haasteet paremmin kuin muut, on yhdessä kehitetty usein parempi ratkaisu kuin yksistään ulkopuolelta tulevat ajatukset kehittämisongelmaan. Tämä vaatii kuitenkin sitä, että yhteisön jäsenet ovat valmiita muutoksiin. Lisäksi itse löytämä ratkaisu voi olla helpompi vastaanottaa kuin ulkopuolisen tuottama ratkaisu. Toimintatutkimuksessa on kuitenkin muistettava että muutos voi tapahtua tai olla tapahtumatta. Muutos voi olla myös erilainen kuin prosessin alussa on ajateltu. Vaikkei muutos tapahtuisi, voidaan toimintatutkimuksella saada näkyviin valtarakenteita, asenteita ja työkalutuureja, jotka eivät muutoin tutkimalla kävisi ilmi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 58–59.)

Toimintatutkimusta haastaa se, että tutkimuskohde on tilanteeseen sidottu. Tällöin muiden aikaisempia tuloksia voi olla vaikeaa hyödyntää. Myös käytännön ja teorian yhdistäminen voi olla vaikeaa. Toimintatutkimuksessa saattaa käydä niin, ettei kehittämistehävää määritellä selkeästi, lähtötilannetta ei selvitetä kunnolla, aikataulu on epärealistinen ja kehittämishankkeeseen osallistuvilla on keskinäisiä ristiriitoja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 59.)

Toimintatutkimus etenee suunnittelun, havainnoinnin ja arvioinnin syklinä, jossa jokaisesta vaihetta toteutetaan ja suhteutetaan toisiinsa kriittisesti ja järjestelmällisesti. Tutkimus- ja kehittämisprosessi on syklinen, eli eri vaiheet toteutuvat uudelleen. Prosessin

alussa valitaan päämäärät tai määritellään kehittämisongelma ja asetetaan tavoitteet työlle. Seuraavaksi selvitetään onko samantyyppistä aihetta jo tutkittu. Tämän jälkeen voidaan tarvittaessa vielä täsmentää kehittämistehtävää ja tavoitteita sekä vahvistaa prosessisuunnitelmaa. Itse varsinainen työ aloitetaan kokeilemalla ja tutkimalla millaisia käytännön mahdollisuuksia päämääriin etenemiseksi on. Sen jälkeen analysoidaan saatua aineistoa, arvioidaan toteutettuja asioita, tarkennetaan ja muotoillaan päämääriä, tehdään käytännön kokeiluja sekä arvioidaan niitä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 60–61.)

Tyypillisesti toimintatutkimuksessa käytettävät menetelmät ovat osallistavia. Tutkimusaineistoa on mahdollista kerätä esimerkiksi ryhmäkeskusteluilla, haastattelulla, havainnoinnilla, kyselyillä ja aivoriihiyöskentelyllä. Myös asiakirjoja ja muuta kirjallista aineistoa voidaan käyttää tutkimusaineistona. Yleisesti käytetty menetelmä on myös toimijoiden yhteiset keskustelut, eli diskurssi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 61–62.) Se kuinka opinnäytetyömme käytännössä mukailee toimintatutkimusta, on kuvattu na opinnäytetyömme prosessia esittävässä kaaviossa (liite 3).

6.4 Tiedonkeruu ja menetelmälliset valinnat

Haastattelu on yleinen menetelmä kerätä aineistoa ja sen tavoitteena voidaan ajatella olevan, että selvitetään, mitä jollakulla on mielessään. Haastattelua voidaan pitää keskusteluna, joka on tutkijan aloitteesta tapahtuvaa ja jota tutkija johdattelee. Haastattelu on tilanne, jossa haastattelija esittää kysymyksiä haastateltavalle. Haastattelu on vuorovaikutustilanne, joka on ennalta suunniteltu sekä haastattelijan alulle panema ja ohjaama. Haastattelija ylläpitää haastattelua ja joutuu usein motivoimaan haastateltavaa. Lisäksi haastattelija tuntee roolinsa ja haastateltavan tulee voida luottaa siihen, että hänen kertomansa käsitellään luottamuksellisesti. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Toiminnallisen toteutuksemme pohjalle keräsimme aineistoa aiheesta asiantuntijahaastatteluiden kautta. Päädyimme käyttämään haastattelua aineistonkeruumenetelmänä, jotta saamme suoraan tiedon alan ammattilaisilta ja heidän näkemyksensä siitä millaista tietoa turvapaikanhakijoiden kotouttaminen vaatii.

Teemahaastattelussa aihepiirit, eli teema-alueet, on määritelty etukäteen. Kysymyksiä ei ole tarkasti muotoiltu ja järjestelty. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että etukäteen päätetyt teema-alueet käydään läpi. Teema-alueiden laajuus ja järjestys voivat vaihdella haastattelusta toiseen. Teemahaastattelussa haastattelijalla voi olla tukilista läpi käytävistä asioista, mutta valmiit kysymykset puuttuvat. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Menetelmänä päädyimmekin tarkemmin käyttämään teemahaastattelua (liite 4), jotta alan ammattilainen pystyisi kertomaan kokemuksistaan vapaammin ja jotta aineistoa tulisi tällöin mahdollisimman paljon ja monipuolisesti aiheesta. Teemahaastattelu toteutettiin kasvokkain.

Puolistrukturoidussa haastattelussa puolestaan kysymykset ovat kaikille samat ja niiden järjestys on sama. Puolistrukturoidussa haastattelussa ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja. Haastateltava saa vastata haastattelijan esittämiin kysymyksiin omin sanoin. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Toisen asiantuntijahaastatteluista teimme puhelimen välityksellä, koska haastattelua ei ollut mahdollista järjestää kasvokkain. Koimme, että puhelimen kautta tehtävässä haastattelussa on vaarana tulla enemmän väärinymmärryksiä, koska nonverbaalit viestit eivät välity ja puhelimen kautta äänenlaatu voi olla epäselvä. Tämän vuoksi päädyimme käyttämään toisessa haastattelussa selkeämpää menetelmää, eli puolistrukturoitua haastattelua (liite 5). Tämä siksi, että haastattelusta saatu aineisto olisi luotettavampaa. Menetelmän valintaan vaikutti myös se, ettei haastattelun toteuttamiseen ollut käytettävissä niin paljon aikaa.

Molemmat haastateltavista ovat tehneet pitkän työuran maahanmuuttotyössä ja ovat alansa ammattilaisia. Haastatteluja varten kysyimme haastateltavilta luvan niin suullisesti kuin kirjallisenakin (liite 6). Nauhoitimme molemmat haastatteluista ja ennen haastatteluja testasimme nauhurin toimintaa sekä kokeilimme onko mahdollista nauhoittaa myös puhelimen kaiuttimesta kuuluvaa puhetta. Nauhoituksien pohjalta purimme haastatteluiden tuottaman aineiston, josta puolestaan poimimme video-oppaiden kannalta tärkeän tiedon. Vertailimme haastatteluiden tuottamia aineistoja keskenään ja niissä esiintyi paljon samankaltaisia asioita. Haastateltavia asiantuntijoita oli vaikea saada, joten kerkesimme aloittaa ensimmäisen video-oppaan työstämisen ennen kuin saimme toisen haastateltavan. Tämän vuoksi haastattelussa ensimmäiseksi käsitellyn teeman, eli puhelimen käyttämisen, pohjalla on teoriatietoa vain yhdestä asiantuntijahaastattelusta ja muista lähteistä.

Lisäksi keräsimme video-oppaitamme palvelevaa aineistoa kirjallisuudesta ja Internet-lähteistä. Aineistoa kerätessä toimimme lähdekriittisesti ja lähteinä käytimme esimerkiksi suomalaista kommunikointia kuvaavia tapaoppaita ja maahanmuuttoviraston kautta löytyviä Internet-lähteitä. Jokaisen video-oppaissa esiintyvän tiedon pyrimme varmistamaan useista lähteistä.

Kerätessämme tietoa suomalaisesta tavasta kommunikoida video-oppaita varten, olemme käyttäneet useita lähteitä. Esimerkiksi Olli Alhon vuonna 2010 kirjoittama artikkeli ”a Guide to Finnish Customs and Manners”, joka on julkaistu this is Finland -internetsivustolla, tarjosi tietoa suomalaisesta tapakulttuurista. Artikkelin kertoo esimerkiksi, miten suomalaiset tyypillisesti kommunikoivat, miten he käyttävät matkapuhelinta ja miten he tervehtivät. (Alho 2010.)

Arja Mikluhan kirjoittama kirja ”Kommunikointi eri maissa” puolestaan tarjosi kattavasti tietoa siitä, miten eri maissa kommunikoidaan. Mikluhan teos esitteli esimerkiksi, millaisia etäisyyksiä suomalaiset pitävät toisiin kommunikoidessaan. Kirjassa kerrottiin myös siitä, miten suomalaiset koskettavat kommunikoidessaan. Kirjassa kerrottiin laajasti myös suomalaisesta puhekulttuurista. Kirjassa kerrottiin myös esimerkiksi katsekontaktin merkityksestä sekä suomalaisista eleistä ja ilmeistä. (Mikluha 1998, 35, 150, 149, 17, 21–22, 33, 37.)

Reijo Kauppilan teos ”Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot – Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille” kertoi esimerkiksi siitä, miten suomalaiset koskettavat kommunikoidessaan. Kirjassa kuvailtiin myös sitä, miten suomalainen osoittaa kuuntelevansa toista ja mikä on katsekontaktin merkitys. (Kauppila 2005, 34–36.) Terttu Leneyn ”Culture Smart! Finland – a Quick Guide to Customs & Etiquette” puolestaan tarjosi tietoa suomalaisten tavasta kunnioittaa hiljaisuutta, suomalaisten kehonkielestä sekä siitä, miten he keskustelevat (Leney 2005, 151–154). Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisema opas ”Perustietoa Suomesta” tarjosi tietoa esimerkiksi suomalaisesta tavasta tervehtiä ja ylipäättään suomalaisesta puhekulttuurista (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 37). Esimerkiksi matkapuhelimen käyttämisestä autolla ajaessa tarkistimme tieliikennelain (Tielikennelaki 267/1981, 24. a §).

Kirjoitimme opinnäytetyöpäiväkirjaa koko opinnäytetyöprosessimme ajan. Opinnäytetyöpäiväkirja on henkilökohtainen sanallisesti tai kuvallisesti tai molemmilla keinoilla toteutettava opinnäyteprosessin dokumentointi. Opinnäytetyöprosessi on laaja ja pitkälle ajanjaksolle sijoittuva opintokokonaisuus, joten prosessin alkuvaiheissa tapahtuneita ratkaisuja voi olla vaikea prosessin loppupuolella muistaa. Toiminnallisen tuotoksen ja sen valmistumisen opinnäytetyöraportti pohjautuu omiin muistiinpanoihin. Jokainen voi valita itselleen sopivimman tavan tehdä opinnäytetyöpäiväkirjaa. Opinnäytetyöpäiväkirjaan kirjataan kaikki ideointi ja pohdinta koskien opinnäytetyötä. Siihen kirjataan myös esimerkiksi aiheeseen liittyvä kirjallisuus. Tärkeää on myös kirjata opinnäytetyön idea, tavoitteet ja kaikki muutokset, jotka koskevat ideaa, tavoitteita tai toteuttamistapaa. Opinnäytetyöpäiväkirjan tulee olla järjestelmällinen, jotta se auttaa opinnäytetyöprosessissa. On tärkeää kirjata ylös ohjauksen aikana ilmenneet asiat sekä toimeksiantajan kanssa käydyt keskustelut. Osaksi opinnäytetyöpäiväkirjaa voi liittää myös opinnäytetyötä koskevat sähköpostikeskustelut. (Airaksinen & Vilka 2003, 19–22.)

Opinnäytetyöpäiväkirjamme koostuu muistiinpanoistamme, jotka ovat niin kirjallisia kuin kuvallisiakin, esimerkiksi kaavioita ja ajatuskarttoja. Aloimme opinnäytetyöpäiväkirjan kirjoittamisen jo suunnitellessamme opinnäytetyötämme ja olemmekin kirjoittaneet sitä koko prosessimme ajan. Se sisältää esimerkiksi opinnäytetyötä koskevan ideoinnin, muutokset ja ohjauksissa saamamme palautteen.

7 Tiedonkeruun tulokset

7.1 Etäisyydet kommunikoidessa

Asiantuntijahaastattelusta tuli ilmi etäisyyksiin liittyen se, että Suomessa etäisyydet kommunikoidessa ovat pidemmät kuin muualla maailmassa. Etäisyyttä kommunikointitilanteissa asiantuntija nimitti suomalaisen mukavuusalueeksi. Myös suomalaisten linja-autokäyttäytymistä käytetään esimerkkinä siitä, kun ihmisiä perehdytetään suomalaiseen tapakäyttäytymiseen. Suomalainen ei siis tule viereen istumaan. Tämä ei tarkoita että toista hyljeksitään, vaan kyse on siitä että suomalainen tarvitsee tilaa ympärilleen.

Etäisyyteen asiantuntijan mukaan vaikuttaa myös se, tunnetaanko toista. Etäisyyteen vaikuttaa ihmisten välinen suhde ja etäisyys voi myös puolestaan kertoa jotain ihmisten välisestä suhteesta. Myös sukupuolen ajateltiin vaikuttavan etäisyyteen kommunikoidessa. Asiantuntijahaastattelusta kävi ilmi että myös tilanne vaikuttaa etäisyyteen. Julkisessa tapahtumassa tai kaupan jonossa voidaan olla lähekkäin. Myös saunassa voidaan olla vierekkäin. Etäisyydestä asiantuntijahaastatteluiden kautta ilmi tuli myös se, että työtä tehdessä oman intuition kautta voi pohtia, miten lähelle toista voi mennä.

7.2 Koskettaminen

Asiantuntijahaastatteluista tuli ilmi, että yleensä koskettamista tapahtuu toista ihmistä tervehtiessä, eli kätellessä. Asiantuntijahaastatteluista kävi ilmi myös se, että maahanmuuttotyössä on kohdattu sitä, että vain osa asiakkaista kättelee, halaa tai katsoo silmiin tavattaessa. Tämä voi hämmentää suomalaista työntekijää, joka on tottunut esimerkiksi kätellessä katsomaan silmiin. Kohtaamistilanteessa voi yrittää asiantuntijahaastattelun mukaan aistia sitä, mitä vastapuoli toivoo tervehtimistilanteelta. Työn kautta on myös tullut esille, että osa ulkomaalaistaustaisista asiakkaista tervehtii maalleen tyypillisellä tavalla, kun taas osa puolestaan haluaa oppia länsimaalaisuutta esimerkiksi tervehtimällä kädestä pitäen.

Maahanmuuttotyön kautta on tullut myös ilmi, että esimerkiksi Lähi-Idästä tulleet miespuoliset asiakkaat ovat usein keskenään lähekkäin. He voivat esimerkiksi kävellä käsi-kynkkää tai pitää kättä toisen olkapäällä. Tämä taas ei haastattelun perusteella ole niin tyypillistä suomalaisille ja voidaan tulkita suomalaisten toimesta väärin. Asiantuntijahaastattelusta kävi myös ilmi, että esimerkiksi Lähi-Idästä tulleet miehet pyrkivät välttämään kosketusta suomalaisten naistyöntekijöiden kanssa. Suomessa esimerkiksi kynää toiselle annettaessa on tavallista koskettaa toista, mutta asiakkaat pyrkivät tässäkin tilanteessa välttämään kosketusta. Asiantuntijan mukaan Suomessa myös kaupan kassalla on tyypillistä koskettaa rahoja annettaessa, mikä voi olla joissakin kulttuureissa puolestaan vierasta. Haastatteluissa myös korostui se, että Suomessa jokaisella on oikeus koskettomuuteen ja jos toinen osoittaa tai sanoo ettei halua tulla kosketuksi tulee sitä kunnioittaa.

Asiantuntijoiden mukaan maahanmuuttotyön kautta on tullut ilmi, että Suomessa ha-laaminen on sallittua esimerkiksi toisesta erotessa, onnittelu- ja suruvalittelutilanteissa. Suomessa asiantuntijan mukaan on turvallista koskettaa tuntematonta kyynärpään ja lapaluun alueella, tätä asiantuntija nimitti sallitun koskettamisen alueeksi ja hän näki, että se koskee tuntemattomien välillä sukupuolesta riippumatta. Asiantuntijan mukaan hyvä käytäntö epävarmoissa tilanteissa on kysyä ”saako halata?”, mutta tällöin tulisi myös ymmärtää jos joku ei sitä halua. Asiantuntija näki, ettei siitä tulisi loukkaantua, sillä syynä on että suomalaiset vain tarvitsevat omaa tilaansa.

7.3 Kuunteleminen, äänenvoimakkuus ja puheen tehostuskeinot

Asiantuntijahaastatteluiden mukaan Suomessa puhujaa ei saa keskeyttää ja puheenvuoron päätteeksi on tapana pitää pieni tauko. Toisen asiantuntijan kokemusten perusteella maailmalla puolestaan ihminen voi osallistua useampaankin, esimerkiksi neljään keskusteluun samaan aikaan. Suomessa ihmiset usein osallistuvat puolestaan vain yhteen keskusteluun. Asiantuntijan mukaan suomalainen voi loukkaantua siitä, että hänet keskeytetään. Ulkomaalaisille keskustelussa suomalaisten kanssa hankaluuksia voi tuottaa tauotus, joka on suomalaisille asiantuntijan mukaan ikään kuin tapa. Asiantuntijan mukaan taukoja ei pidetä joissakin kulttuureissa lainkaan ja joissakin kulttuureissa hiljaisuus halutaan täyttää äänellä. Asiantuntija kertoi itse kyselleensä toisista maista tulleilta ihmisiltä, mitä he ajattelevat tauotuksesta. Tauon ajatellaan antavan aikaa toiselle miettiä, mitä hän vastaa, vaikka kysymys olisikin yksinkertainen. Taukojen pitäminen oli tulkittu myös tyhmyydeksi, sillä suomalaiset vaikuttavat vastaavan keskustelukumppanilleen hitaasti.

Asiantuntijahaastattelun perusteella suomalaiset osoittavat kuuntelemista katsomalla toista. Toisen asiantuntijan mukaan kuuntelemista voi osoittaa esimerkiksi istumalla alas ja kuuntelemalla ilman, että esimerkiksi käyttää matkapuhelinta samaan aikaan. Myös esimerkiksi tarkentavat kysymykset osoittavat kuuntelemista. Asiantuntijan mukaan monet hänen asiakkaansa maahanmuuttopuolella ovat olleet runsassanaisia, ja esimerkiksi tulkkia käytettäessä on täytynyt välillä pitää taukoa, jotta kaikki saadaan tulkattua. Asiantuntija kertoi myös, että monet hänen asiakkaistaan eivät välttämättä ole

ymmärtäneet sitä, jos suomalainen työntekijä joutuu välillä keskeyttämään toisen puheen. Tämän takia kommunikoinnin ja kuuntelemisen tulisi olla kahdensuuntaista.

Suomalaiset eivät juurikaan vaihtelee äänenvoimakkuutta asiantuntijahaastattelun mukaan. Asiantuntijan mukaan suomalaiset huutavat harvoin, ja jos suomalainen huutaa, hän voi olla humalassa ja tietää harmia muille. Tästä johtuen suomalaiset saattavat esimerkiksi pelätä joukkoa nuoria miehiä, jotka pitävät kovaa ääntä. Heidän ajatellaan olevan humalassa ja tuottavan mahdollisesti harmia. Asiantuntijan mukaan suomalaiset voivat huutaa esimerkiksi urheilutapahtumissa kannustaessaan suosikkijoukkuettaan. Toisesta asiantuntijahaastattelusta esille tuli se, että maahanmuuttotyössä hänen asiakkaillaan on voimakasta äänenkäyttöä. Hänen mukaansa suomalaiset ovat saattaneet olla tästä hämillään. Suomalaiset voivat säikähtää kovia ääniä ja asiantuntijalta onkin esimerkiksi tultu kysymään onko kaikki hyvin, jos asiakkaat ovat olleet kovaäänisiä. Maahanmuuttotyössä asiantuntija on todennut, että hän ei lähde huutamaan asiakkaitten kanssa kilpaa, vaan keskeyttää tilanteen. Asiantuntijan mukaan suomalaiset eivät hirveästi huuda, mutta jos suomalainen korottaa ääntään, se kannattaa ottaa tosissaan. Asiantuntijan mukaan joidenkin asiakkaiden on ollut vaikeaa ymmärtää esimerkiksi suomalaista opetuskulttuuria. Toisen kulttuurin edustaja voi tulkita, ettei kouluissa pidetä kuria lainkaan, kun taas Suomessa äänen korottaminen opettajan toimesta tulisi ymmärtää merkiksi rauhoittua.

Asiantuntijahaastattelusta esille tuli se, että suomalainen puhetyyli on monotoninen verrattuna esimerkiksi englantilaisiin. Puhetta voi asiantuntijan mukaan korostaa esimerkiksi puhumalla nopeammin tai hitaammin. Toisen asiantuntijan mukaan suomalaisten tapaa tauottaa puhetta voidaan pitää jonkinlaisena tehostekeinona. Tauon aikana asian annetaan niin sanotusti upota kuulijaan, ennen kuin uusi asia tuodaan esille.

7.4 Katsominen, eleet ja ilmeet

Katsekontaktin ottamisesta asiantuntijahaastatteluissa kävi ilmi se, että Suomessa on tavallista katsoa toisia ihmisiä silmiin. Maahanmuuttotyössä on tullut ilmi, että maissa, joista asiakkaat tulevat, silmiin katsominen voi tarkoittaa muutakin kuin rehellisyyttä. Monissa maissa, joista asiakkaat tulevat, miehet eivät myöskään katso naisia silmiin ja

toisin päin. Haastatteluista ilmeni, että on tärkeää korostaa, että Suomessa silmiin katsoimisella ei tarkoiteta silmäpeliä. Katsekontakti eri kulttuurista tulevien välillä voi asiantuntijan mukaan tarkoittaa eri asioita ja tästä johtuen syntyy väärinkäsityksiä. Asiantuntijoiden mukaan suomalaiset ajattelevat, että katsekontakti kertoo rehellisyydestä ja suoruudesta. Väärinkäsityksiä asiantuntijan mukaan syntyy siitä, että suomalaiset ajattelevat katsekontaktin puuttumisen tarkoittavan epärehellisyyttä. Asiantuntijan mukaan joissakin kulttuureissa katsekontakti toiseen sukupuoleen voi olla jopa kiellettyä. Toisen asiantuntijan mukaan katsekontakti ei saisi myöskään olla liian intensiivinen, ja välillä olisikin hyvä katsoa muualle.

Asiantuntijahaastatteluiden mukaan suomalaisilla eleet ovat vähäisiä. Asiantuntijan mukaan suomalaiset esimerkiksi voivat nyökytellä toista kuunnellessaan. Hänen mukaansa suomalaisten elehtiessä esimerkiksi kädet eivät nouse olkapäiden yläpuolelle. Toisaalta asiantuntijan mukaan suomalaisen eleet voivat olla isoja esimerkiksi suosikkijoukkuetta kannustaessa. Toisen asiantuntijan mukaan suomalaiset puhuvat vähän käsillään, mutta esimerkiksi torjuntaele voidaan näyttää vahvasti. Asiantuntijan mukaan suomalaiset ilmaisevat tahtonsa ilman vahvoja eleitäkin. Eleet voivat kuitenkin asiantuntijan mukaan johtaa väärinymmärryksiin kulttuurien välillä.

Asiantuntijahaastatteluiden perusteella suomalaiset ovat aika ilmeettömiä. Toisen asiantuntijan työn tuoman kokemuksen mukaan suomalaisia voi olla vaikea lukea ilmeiden perusteella. Asiantuntijahaastattelun mukaan hymy kertoo ystävällisyydestä, mutta on muistettava, että hymyileminen on kiinni persoonasta ja sen puuttuminen ei välttämättä kerro mitään. Työnsä myötä asiantuntija kertoi, että viranomaiset eivät juurikaan hymyile, toisinkuin esimerkiksi palveluammateissa olevat henkilöt. Hymyileminen asiantuntijan mukaan kertoo positiivisesta suhtautumisesta keskustelukumppaniin tai hymyilijän positiivisesta luonteesta. Hänen mukaansa läheiset hymyilevät toisilleen paljon. Hymy toisen asiantuntijan mukaan osoittaa kohteliaisuutta ja vieraanvaraisuutta. Hänen mukaansa hymyillä voi ilman halua enempään kontaktiin. Asiantuntijoiden mukaan suomalainen voi hymyillä niin sanotusti väärässä paikassa ikään kuin reaktiona hämmentävään tilanteeseen. Tällainen tahaton hymy voidaan tulkita loukkaukseksi. Tällainen hymy voi myös asiantuntijan mukaan olla ristiriidassa puhutun kanssa.

7.5 Puhelimen käyttäminen

Asiantuntijahaastattelusta tuli ilmi, että maahanmuuttotyössä työskentelevä on joutunut vastaamaan ihmisten kysymyksiin siitä, miksi ulkomaalaiset puhuvat puhelimeen kovaan ääneen julkisilla paikoilla. Työn ohella on myös huomattu, että puhelinta monesti käytetään kaiuttimella, kun puhutaan toisen kanssa, minkä suomalaiset kokevat sopimattomana. Haastateltava näki, että myös ääni voi ikään kuin tunkeutua suomalaisen mukavuusalueelle ja esimerkiksi kovat äänet voivat tuntua epämukavilta.

Haastattelusta kävi ilmi myös se, että Suomessa on paikkoja, joissa puhelin laitetaan kokonaan kiinni tai äänenvoimakkuutta hillitään. Esimerkkeiksi nousivat kirkko ja viranomaistapaamiset. Puhelimella valokuvaamisesta esille tuli se, että julkisilla paikoilla saa valokuvata, mutta ei ole suotavaa kuvata ihmisiä vähissä vaatteissa esimerkiksi rannalla. Myös esimerkiksi tapahtumissa voidaan järjestäjän puolesta valokuvaamista rajata. Esimerkiksi yksityistilaisuuksissa valokuvaamiseen ja nauhoittamiseen olisi hyvä kysyä lupa. Haastattelussa korostui se, että jos toisesta haluaa julkaista kuvan, olisi häneltä hyvä kysyä lupa siihen aina.

8 Valmiit video-oppaat ja niiden työstämisen vaiheet

8.1 Valmiiden video-oppaiden esittely

Suomen viranomaisten tavoite on, että maahan muuttanut henkilö tuntee olevansa suomalaisen yhteiskunnan tasavertainen jäsen (Sisäministeriö 2016b). Tämä edellyttää integroitumista, eli esimerkiksi sosiaalisesti osalliseksi tulemistä (Martikainen & Tiilikainen 2008, 19). Suomalaisen yhteiskunnan toimintatapojen, taitojen ja tietojen oppiminen auttavat osallistumaan elämään uudessa kotimaassa (Sisäministeriö 2016b). Myös video-oppaillamme pyrimme edistämään tähän Suomen viranomaisten tavoitteeseen pääsemistä havainnollistamalla juurikin näitä suomalaisia toimintatapoja ja kommunikointikeinoja.

Kommunikoinnin epäonnistumisesta johtuen kulttuurienväliset ihmissuhteet voivat katketa. Kommunikointia voidaan tulkita ja ymmärtää monella eri tavalla, sillä ihminen havainnoi ja tulkitsee viestejä omasta kulttuuristaan käsin. (Hurn & Tomalin 2013, 1 & 18.) Maat joista suurin osa turvapaikanhakijoista saapuu suomeen, kuten Irak, edustavat korkean kontekstin kulttuuria, kun taas Suomi ja muut pohjoismaat edustavat matalan kontekstin kulttuuria. (Maahanmuuttovirasto 2015; Korhonen 2013, 62; Hurn & Tomalin 2013, 21–22.) Puolestaan alhaisen- ja korkean kontekstin kulttuureissa tapa kommunikoida ja viestiä poikkeavat merkittävästi toisistaan (Kuvio 1 ja kuvio 2). Havainnollistamalla suomalaisen kulttuurin kommunikointikeinoja, joita myös oppaissamme käsitellään, voi olla mahdollista ehkäistä kommunikoinnin epäonnistumista suomalaisen ja turvapaikanhakijoiden välillä.

Ensimmäisen video-oppaan ”Distance when Interacting with Finnish People” teemana ovat etäisyydet kommunikoidessa. Videolla havainnollistetaan suomalaiselle kulttuurille tyypillistä pidempää etäisyyttä kommunikointitilanteissa, ja selitetään millaisissa tilanteissa etäisyys poikkeaa ja miksi suomalaisille on tyypillistä suuri etäisyys kommunikoidessa. Video on toteutettu englanniksi, arabiaksi ja kurdiksi.

Video-oppaista toinen, ”Touching when Interacting with Finnish People”, käsittelee koskettamista. Videolla kerrotaan, että suomalaiset koskettavat tyypillisesti vähän ja havainnollistetaan sallitun koskettamisen rajat. Myös ihmisten välisten suhteiden vaikutusta koskettamiseen havainnollistetaan videolla. Videolla käsitellään myös suomalaista halaamiskulttuuria. Video on toteutettu englanniksi, arabiaksi ja kurdiksi.

Kolmas video-opas ”Listening, Volume and Effects for Speaking when Interacting with Finnish People – How Finnish People Talk and Listen?” on teemaltaan kuunteleminen, äänenvoimakkuus ja puheen tehostuskeinot. Videolla käsitellään suomalaista puhetyyliä, millaisia tehostekeitä puheelle on ja millaista on suomalainen äänenkäyttö. Videolla opastetaan myös, kuinka Suomessa osoitetaan kuuntelemista keskustelutilanteessa. Video on toteutettu englanniksi, arabiaksi ja kurdiksi.

Video-oppaista neljäs, ”Eye Contact, Gestures and Facial Expressions when Interacting with Finnish People”, käsittelee katsomista, eleitä ja ilmeitä. Videolla käsitellään katse-

kontaktin merkitystä, millaisia eleitä suomalaiset käyttävät ja ilmeistä esimerkiksi hymyä. Video on toteutettu englanniksi ja arabiaksi.

Viidennen video-oppaan ”The Culture of Using Mobile Phone in Finland” teema on puhelimen käyttäminen. Videolla käsitellään suomalaista etikettiä puhelimen käyttämisessä, kuten puhelimen käyttämisen volyymia, paikkoja joissa puhelinta ei tulisi käyttää sekä puhelimella valokuvaamista. Video on toteutettu englanniksi ja arabiaksi.

8.2 Valmistelut ennen videoiden työstämistä ja ryhmätoiminnan alkamista

Halusimme toteuttaa video-oppaat usealla eri kielellä sekä saada niistä mahdollisimman informatiivisia ja käyttökelpoisia turvapaikanhakijoiden näkökulmasta. Tämän vuoksi emme pystyneet toteuttamaan video-oppaita keskenämme vaan halusimme työstämisvaiheeseen mukaan myös turvapaikanhakijoita ikään kuin kokemusasiantuntijoiksi, sekä kääntämään ja puhumaan video-oppaat omalla kielellään. Aluksi ideanamme oli ottaa ryhmään mukaan myös suomalaisia kokemusasiantuntijoita, mutta tiedusteluitamme huolimatta emme saaneet ryhmään mukaan suomalaisia. Alun perin ajatuksenamme oli myös, että ryhmä olisi toiminut tiedontuottajana, mutta päädyimme ratkaisuun, että keräämme tiedon video-oppaisiin muutoin ja ryhmä toimii vain videoiden tekijänä. Tämän vuoksi suomalaisten ryhmäläisten poisjäämisellä ei ollut suurta merkitystä itse video-oppaiden toteutuksen kannalta.

Tarvitsimme ryhmään turvapaikanhakijoita, joiden kanssa olisimme pystyneet kommunikimaan suoraan, joten yhtenä vaatimuksena oli englannin kielen osaaminen. Toivoimme myös että kaikki osallistujat puhuisivat äidinkielenään arabiaa, koska suurin osa Suomeen saapuneista turvapaikanhakijoista puhuu arabiaa äidinkielenään. Näin ollen myös hyödyllisin kieli video-oppaille olisi arabia. Lisäksi ryhmäläisten sama kieli ja kulttuuritausta olisi helpottanut työskentelyä. Lisäksi halusimme että ryhmään osallistuvat turvapaikanhakijat ovat turvapaikanhakuprosessissaan sellaisessa vaiheessa, ettei ryhmään osallistumisesta olisi heille itselleen haittaa ja että he pystyisivät osallistumaan ryhmään alusta loppuun. Tämä tarkoitti sitä, ettei turvapaikanhakija ole saanut vielä päätöstä turvapaikkahakemukseensa, eikä todennäköisesti tule saamaan sitä ryhmätoiminnan aikana. Lisäksi toivoimme, että ryhmään osallistuvat olisivat aidosti kiinnostu-

neita video-oppaiden teosta. Korostimme, että ryhmäläisillä ei tarvitse olla erityisiä taitoja tai aiempaa kokemusta videoiden tekemisestä. Tärkeää oli myös, että saisimme ryhmästä toimivan, joten ryhmää koottaessa oli hyvä huomioda vastaanottokeskuksen asukkaiden keskinäisiä suhteita. Ryhmän kokoamisen annoimmekin Paiholan vastaanottokeskuksen työntekijöiden vastuulle. Tämä siksi, että työntekijät tuntevat asukkaansa huomattavasti paremmin kuin ulkopuoliset ryhmänohjaajat ja he ovat myös tietoisia asukkaidensa turvapaikanhakuprosessista ja sen käsittelyvaiheista.

Käytännössä ryhmän kokoaminen tapahtui niin, että laadimme työntekijöille mainoksen ryhmästä (liite 7), jota he sitten esittelivät mielestään sopiville henkilöille ryhmään osallistumisen kannalta. Tämän jälkeen työntekijät ilmoittivat meille viisi ryhmään mahdollisesti osallistuvaa henkilöä. Tiedot ryhmän kokoontumiskerroista löytyivät jo mainoksesta, mutta työntekijät myös muistuttivat ryhmäläisiä ryhmän alkamisesta. Alkuperäinen suunnitelmamme oli, että ryhmä voisi kokoontua kahdesti viikossa, viiden viikon ajan eli yhteensä kokoontumiskertoja olisi kymmenen. Varauduimme myös siihen, että tarvitsemme lisäkertoja. Ryhmää varten meille järjestyivät langaton Internet-yhteys sekä tilat ryhmän vetämiseen Paiholan vastaanottokeskukselta. Toivomuksemmamme oli, että tila olisi mahdollisimman rauhallinen ja hiljainen. Lisäksi sovimme, että saamme tarvittaessa tulkkausapua henkilökunnalta. Kaikki ryhmässä tarvitsemamme välineistö video-oppaiden tuottamiseen oli puolestaan joko meidän omaisuuttamme tai meidän vastuullamme hankkia. Sovimme että video-oppaat toteutetaan ilman rahallisia kustannuksia. Itseltämme löytyi kaksi kannettavaa tietokonetta, järjestelmäkamera, kameranjalusta, muistitikku ja muistiinpanovälineitä. Loimme molemmille tietokoneille vieraskäyttäjätilit, jotta pystyimme säilyttämään yksityisyytemme ja jotta tietokoneilta löytyvät vain videoiden tekoon tarvittavat tiedostot ja ohjelmisto. Tietokoneiltamme löytyi valmiiksi Windowsin oma elokuvatyökalu, Paint-piirustustyökalu sekä Word-tekstinkäsittelyohjelma, lisäksi asensimme molemmille tietokoneille tarvittavat ilmaisohjelmat, Audacity:n ja IrfanView:n. Otimme myös Karelia-ammattikorkeakoululta ryhmätoiminnan ajaksi lainaan nauhurin. Lisäksi otimme selvää, että voimme käyttää kuvia Pixabay-internetsivustolta. Pixabayn kuvat ovat tekijänoikeuksista vapaita ja kaikkien käytettävissä olevia (Pixabay 2016). Testasimme jokaista ohjelmaa etukäteen tekemällä itse digitarinan. Testasimme myös muiden laitteiden toimintaa ennen ryhmän alkamista. Etsimme myös digitarinoista kertovan esimerkkivideon etukäteen YouTubea.

Tiedonkeruun pohjalta loimme jokaisen videon sisältämästä teemasta asiakirjan, joka sisälsi video-oppaassa olevan teorian tiedon. Ennen ryhmäkertoja käänsimme suomenkieliset tiedostot englanniksi ja otimme ne mukaan ryhmään tulostettuina versioina. Näiden asiakirjojen pohjalta teimme video-oppaiden käsikirjoitukset yhdessä ryhmäläisten kanssa. Ennen ryhmätoiminnan alkua loimme myös havainnointirungon, jonka avulla pystyisimme reflektoimaan omaa toimintaamme ohjaajina jokaisen ryhmäkerran jälkeen. Lisäksi laadimme valmiiksi suostumuslomakkeet ryhmään osallistuville (liite 8). Suostumuslomakkeista käy ilmi, mikä ryhmän tarkoitus on, mitä ryhmässä tehdään ja mihin video-oppaita käytetään. Lisäksi suostumuslomakkeessa ryhmään osallistujalta pyydetään suostumusta siihen, että hänestä voidaan mahdollisesti ottaa kuvia, hänen ääntään voidaan nauhoittaa ja käyttää videolla sekä videokuvaa hänestä voidaan käyttää videoilla. Suostumuslomakkeesta kävi ilmi, että ryhmään osallistumisen edellytyksenä on se, että ryhmäläisen ryhmässä tuottamaa materiaalia saadaan käyttää videoissa. Lisäksi lomakkeesta löytyy yhteystietomme mahdollisia kysymyksiä varten.

8.3 Video-oppaiden työstäminen turvapaikanhakijoiden kanssa

Ryhmätoiminta alkoi kesäkuun 2016 loppupuolella. Ensimmäisellä ryhmäkerralla esittelimme itsemme ryhmän ohjaajina ja kävimme ryhmäläisten nimet läpi. Ryhmäläiset saivat myös kertoa hieman itsestään. Yksi alun perin työntekijöiden toimesta ilmoittama henkilö ei saapunutkaan ryhmään, vaan muiden osallistujien mukana ryhmään tuli uusi osallistuja. Neljä ryhmäläisistä puhui arabiaa ja yksi kurdia. Esittelykierroksen jälkeen kävimme läpi ryhmän tarkoitusta ja sitä, että ryhmä on osa opinnäytetyöprosessiamme. Kerroimme ryhmäläisille myös, mitä koko opinnäytetyöprosessi pitää sisällään. Täsmensimme myös, mikä ryhmäläisten rooli on koko prosessissa. Tämän jälkeen jaoimme ryhmäläisille tekemämme kalenterit, jotka pitivät sisällään ryhmän aikataulut. Sen jälkeen vedimme ryhmäläisille yhteistoiminnallisen harjoituksen, joka herätti heissä hieman kummastusta. Ryhmäläiset kertoivat, että heidän kulttuurissaan ei ole totuttu leikimään, vaan he haluavat ryhtyä suoraan työstämään video-oppaita.

Yhteistoiminnallisen harjoituksen jälkeen kerroimme ryhmäläisille, mitä digitalinat ovat. Näytimme heille asiaa havainnollistavan videon YouTubesta. Kävimme läpi myös

esimerkiksi tekijänoikeusasioita, eli sitä, että emme voi käyttää mitä vain kuvia videoissa ja että tekijänoikeuksista vapaata musiikkia voi olla hankalaa löytää. Tämän jälkeen pohdimme yhdessä ryhmälle pelisääntöjä suullisesti. Sitten annoimme ryhmäläisille suostumuslomakkeet (liite 8), ja kerroimme niiden sisällöstä. Seuraavaksi keskustelimme ensimmäisestä teemasta. Ryhmä sai aloittaa jo käsikirjoituksen tekemistä ja materiaalin hankintaa video-oppaaseen.

Toiselle ryhmän tapaamiskerralle pyysimme mukaan arabiaa puhuvaa työntekijää, jotta hän voisi varmistaa, ovatko ryhmäläiset ymmärtäneet esimerkiksi suostumuslomakkeiden sisällön. Halusimme myös olla varmoja, että ryhmäläiset ymmärtävät meidän tekemän opinnäytetyötä, jolloin monen asian on mentävä tarkan kaavan mukaan. Työntekijä auttoi ryhmäläisiä myös ensimmäisen arabiankielisen käsikirjoituksen tekemisessä.

Pääsääntöisesti ryhmäkertamme menivät niin, että kävimme yhdessä läpi teoriapohjan videolle, keskustelimme siitä ja pohdimme, kuinka luomme käsikirjoituksen englanniksi. Käsikirjoituksen ensimmäisen version tuli olla englanniksi, jotta mekin ymmärrämme sen sisällön. Tämän jälkeen ryhmäläiset käänsivät englanninkielisen käsikirjoituksen omalle äidinkielelleen. Joskus ryhmäläiset tekivät käännöstyön itsenäisesti ryhmäajan ulkopuolella. Arabiankielisiä käsikirjoituksia auttoi kääntämään myös ryhmään kuulumattomat turvapaikanhakijat sekä muutama arabiaa puhuva työntekijä. Kun käsikirjoitus valmistui, nauhoitimme ryhmäläisten kanssa ääniraidat. Tämän jälkeen ryhmäläiset alkoivat etsiä kuvamateriaalia video-oppaita varten Pixabayta käyttäen. Otimme myös videoita varten kuvia ryhmäläisten kanssa järjestelmäkameralla. Emme videokuvanneet lainkaan. Joitakin kuvia muokkasimme ja yhdistelimme. Teimme myös esimerkiksi kaavioita videoita varten. Kun materiaali oli hankittu, ryhmäläiset alkoivat tehdä varsinaista video-oppasta.

Annoimme pitkälti ryhmäläisten päättää itse videon toteutuspuolesta, sillä heillä on kokemus siitä, millaiset kuvat ovat toimivia ja ymmärrettäviä heidän oman kulttuurinsa näkökulmasta. Me emme voi esimerkiksi tietää, vastaavatko omalle kulttuurillemme itsestään selvät merkit ja symbolit samaa asiaa toisessa kulttuurissa. Tämä oli toisaalta hieman riskialtista, koska emme voineet olla täysin varmoja tuliko ryhmäläisten tekemistä video-oppaista sisällöltään teorialtietoa vastaavia.

Koska ryhmässämme oli aikaa tehdä vain arabian- ja kurdinkieliset videot, toteutimme englanninkieliset video-oppaat keskenämme. Pyrimme tekemään englanninkielisistä videoista mahdollisimman samankaltaisia kuin arabian- ja kurdinkielisistä videoista. Tämä siksi, että arabiaa ja kurdia osaamaton työntekijä pystyy hyödyntämään videoita ilman erillistä tulkkausapua.

Ryhmäläisistämme kurdi puhui hyvää ja sujuvaa englanninkieltä. Arabeista yksi puhui hyvää ja sujuvaa englantia, mutta hän jäi ryhmästä pois toisen kokoontumiskerran jälkeen. Muut arabiaa puhuvat ryhmäläiset eivät puhuneet englantia kovinkaan hyvin. Alun perin suunnittelimme, että keskittyisimme tekemään vain englannin- ja arabiankielisiä video-oppaita. Jouduimme kuitenkin muuttamaan suunnitelmaa, sillä joillakin kerroilla paikalla oli vain kurdia puhuva ryhmäläinen. Hänellä oli myös kova halu tehdä video-oppaita omalle kielelleen. Emme pystyneet toteuttamaan arabiankielisiä videoita ilman arabiaa puhuvia ryhmäläisiä, joten päätimme tehdä myös kurdinkielisiä videoita.

Ryhmämme kokoontui yhteensä kaksitoista kertaa. Alkuperäisen suunnitelman kymmentä kokoontumiskertaa jouduimme venyttämään kahteentoista kertaan, jotta saisimme kaikki viisi video-opasta valmiiksi. Yksi ryhmäkerta oli kestoltaan noin kahdesta kolmeen tuntia. Tämä tuntui sopivalta ajalta sekä itsellemme että ryhmäläisille. Tämänmittaisten ryhmäkertojen aikana ehdimme saada paljon aikaan väsymättä. Ryhmäläiset saapuivat useasti ryhmään sovitun aloitusajankohdan jälkeen, joten videooppaiden valmistumisen edellytyksenä jouduimme venyttämään ryhmäkertoja kestoltaan pidemmiksi. Tämä on toisaalta tyypillistä juurikin ryhmäläistemme kulttuurissa. Vaikka otimmekin lisäkertoja, tuntui että kaksi viimeistä videota piti tehdä hieman kiireellä. Viimeinen ryhmäkerta sijoittui heinäkuun 2016 loppuun. Ryhmän lopuksi annoimme ryhmäläisille tekemämme työtodistukset (liite 9). Työtodistuksissa kerrottiin, että ryhmäläinen on osallistunut opinnäytetyömme toteutukseen videooppaiden teon muodossa. Todistuksista käy ilmi myös, milloin oppaita on tehty, kuinka monta kertaa niitä on tehty ja mitä oppaiden teko on sisältänyt. Jokainen ryhmäläinen sai myös henkilökohtaista palautetta työskentelystään.

Pääsääntöisesti käytimme vapaana olevaa luokkahuonetta, mutta kerran muun toiminnan vuoksi jouduimme työskentelemään eri tilassa. Videooppaiden nauhoitusosiot teimme erillisessä tilassa, sillä muuten käyttämässämme tilassa kaikui ja sinne kuului

muut vastaanottokeskuksen äänet. Nauhoituksia ja sisäilmaongelmia lukuun ottamatta käyttämämme tila oli toimiva. Vastaanottokeskukselta oli hieman vaikeaa löytää hiljais-
ta tilaa äänen nauhoittamista varten. Käytimme useaakin eri huonetta. Ongelmana tässä
oli se, että valtaosaan tiloista kuului joko asukkaiden tai työntekijöiden ääniä, ne kai-
kuivat tai niissä oli äänitystä häiritseviä taustääniä, esimerkiksi huriseva tietokone.
Äänittämiseen sopivan tilan käyttäminen oli kiinni siitä, onko vastaanottokeskuksella
muuta toimintaa päivinä, jolloin äänittämistä tapahtui.

Ryhmätoiminnan aikana haasteina olivat kulttuurierot, yhteisen kielen puuttuminen,
kaksi eri kieli- ja kulttuuriryhmää sekä se, että ryhmäläiset eivät aina päässeet osallis-
tumaan ryhmäkerroille. Alun perin suunnittelimme, että saisimme yhden video-oppaan
valmiiksi kahden ryhmäkerran aikana. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista haasteista
johtuen. Myöskään arabiaa puhuvaa työntekijää ei ollut mahdollista saada jokaiselle
ryhmäkerralle. Työntekijöillä ei ollut myöskään mahdollisuutta kääntää jokaista käsikir-
joitustamme arabiaksi. Tästä johtuen emme olleet tietoisia, että ryhmäläisemme eivät
puhuneet tai kirjoittaneet kirjakielistä arabiaa. Myöskään videoiden tekovaiheessa em-
me pystyneet havaitsemaan, että käsikirjoitusta arabiaksi nauhoittava ryhmäläinen puhui
nopeasti. Koska emme puhu itse arabiaa, emme myöskään kykene havaitsemaan puheen
tempoa tai siinä olevia murrevivahteita.

Haasteena työskentelyssä oli myös tietokoneidemme erilaisuus. Toisessa tietokoneessa
oli laadukkaampi mikrofoni äänen nauhoittamista varten. Olimme alun perin tehneet
kolme arabiankielistä videota toisella tietokoneella, jossa oli huonompi mikrofoni.
Huomasimme videoita kaiuttimista kuunnellessa, että ääniraidoissa kuuluu kova taus-
tamelu. Tämän vuoksi kysyimme ryhmäkertojen loppupuoella, voisivatko arabiaa pu-
huvat ryhmäläiset nauhoittaa ääniraidat uudelleen, jotta laatu olisi parempi. Teimme siis
kolme ääniraitaa uudestaan. Lisäksi huonomman mikrofonin omaavalla tietokoneella oli
ongelmia langattoman Internet-yhteyden kanssa. Tämä vaikutti siihen, että vain toisella
koneella pystyi etsimään kuvamateriaalia Pixabaysta. Tämä haastoi ja hidasti tekemis-
tämme paljon, sillä käytännössä pystyimme välillä työskentelemään vain yhdellä tieto-
koneella.

8.4 Video-oppaiden arviointi

Video-oppaiden arviointi tapahtui elokuussa 2016. Video-oppaiden arviointia varten teimme arviointilomakkeen (liite 10), jota käytimme keskustelun rinnalla ja tukena. Itse arviointitilanteessa sanoimme, että lomaketta voi käyttää, jos se helpottaa arviointia. Lomakkeet sisälsivät kysymyksiä videoista ylipäättään, esimerkiksi onko video kiinnostava, jaksako sen katsoa loppuun, mitä videolta voi oppia ja onko video toteutettu anonymiteetti säilyttäen. Tämän lisäksi lomakkeessa oli arviointia liittyen videoiden informatiivisuuteen kuvien, kerronnan ja tekstien perusteella. Lomakkeessa videoille annettiin arvosana informatiivisuuden perusteella mutta myös kokonaisarvosana. Lomakkeessa oli myös muutama lisäkysymys liittyen siihen, kenelle videot on suunnattu, ketä niiden katsominen hyödyttää, miten videoita voisi käyttää ja millainen on videoiden laatu. Lopuksi lomakkeessa oli myös mahdollisuus antaa vapaasti palautetta.

Valmiita video-oppaita arvioimme turvapaikanhakijoiden ja työntekijöiden kanssa. Ensimmäiseksi arabiankielisiä video-oppaita oli arvioimassa kaksi turvapaikanhakijaa. Aluksi ideanamme oli, että video-oppaita olisi arvioimassa sellaisia turvapaikanhakijoita, jotka ovat juuri tulleet Suomeen. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, vaan arvioinnissa mukana olleet ovat olleet Suomessa jo pidemmän aikaa. Arvioinnissa mukana olleet turvapaikanhakijat eivät osallistuneet video-oppaiden tekoon. Käytössämme oli arabian kieltä osaava työntekijä, joka tulkkasi turvapaikanhakijoiden kommentit suomeksi. Videoiden arvioinnin apuna käytimme laatimaamme arviointilomaketta (liite 10). Työntekijä kirjasi ylös turvapaikanhakijoilta ilmi tulleet kommentit osa-alueittain ja videoittain. Kävimme kommentteista myös yhdessä keskustelua työntekijän välityksellä. Tämän jälkeen arvioimme englanninkielisiä videoita kahden työntekijän kanssa. Työntekijöiden kanssa käytimme myös laatimaamme arviointilomaketta (liite 10). Toinen työntekijöistä vastasi suomeksi ja toinen englanniksi. Arviointilomakkeen täyttämisen jälkeen kävimme keskustelua videoista myös työntekijöiden kanssa.

Arabiankielisten video-oppaiden arvioinnin pohjalta tuli ilmi, että videoista kaikki olivat kiinnostavia ja ne jaksoi katsoa kokonaan niiden sanomaan keskittyen. Osa video-oppaiden sisältämisistä asioista oli turvapaikanhakijoille tuttuja, mutta heille tuli myös uutta informaatiota. Videoiden informatiivisuutta arvioitiin kuvien, kerronnan ja tekstien perusteella. Arabiankielististä videoista kolme oli kuvien perusteella informatiivisia.

Videosta kaksi puolestaan saivat kommenttia, että kaikki kuvista eivät tukeneet kerrontaa. Arabiankielinen kerronta oli arvioijien mielestä liian nopeaa kolmessa videossa. Lisäksi näissä videoissa kertoja käytti arabiankielistä murretta, eikä puhunut kirjakieltä. Tämän vuoksi arvioijien oli myös vaikea ymmärtää videoiden sanomaa. Tekstien informatiivisuus oli turvapaikanhakijoiden mielestä hyvää. Turvapaikanhakijoiden mielestä videot on suunnattu vasta Suomeen tulleille, uusille turvapaikanhakijoille. Arvioimassa olleet turvapaikanhakijat toivat ilmi, että olisi parempi, että videoiden sisältämisestä asioista keskusteltaisiin kasvotusten, eikä niitä opeteltaisi videoiden välityksellä. Heidän mielestään asioita ei myös pitäisi kertoa suoraan, vaan esimerkiksi kielen opetuksen yhteydessä. He mainitsivat, että esimerkiksi opettaja olisi hyvä ihminen kertomaan näistä asioista, koska opettajaa kunnioitetaan. Turvapaikanhakijat korostivat, että videoista huomaa etteivät ne ole ammattilaisten tekemiä.

Englanninkielisten video-oppaiden arvioinnin pohjalta tuli ilmi, että videoista kaikki olivat kiinnostavia ja ne jaksoi katsoa kokonaan niiden sanomaan keskittyen. Työntekijät vastasivat, että videoilta voi oppia puhelimen käyttämisestä, suomalaisesta keskustelutäisyydestä, yksityisyydestä, suomalaisesta puheviestinnästä ja suomalaisesta puhekulttuurista. Työntekijöiden kommentteista tuli ilmi, että videoilta ei voi tunnistaa henkilöitä kuvien tai kerronnan perusteella. Englanninkielinen kerronta puolestaan oli informatiivista ja sopi videoihin. Kahdessa englanninkielisessä videossa kerronta oli liian nopeaa. Tekstien informatiivisuus oli arvioijien mielestä hyvää niin arabian- kuin englanninkielisissäkin video-oppaissa. Työntekijöiden arvioinnin perusteella tuli ilmi, että videot on suunnattu maahanmuuttajille mutta ne voisivat myös toimia opetusmateriaalina suomalaisille lapsille. Video-oppaiden katsominen hyödyttää vasta Suomeen tulleita eri kulttuurin edustajia ja turvapaikanhakijoita. Niiden kautta oppii ymmärtämään suomalaisia ja viestimään heidän kanssaan. Työntekijöistä toinen arvioi, että jos videooppaat olisi tehty ammattimaisemmin, ne olisivat vaikuttavampia. Video-oppaita voisi hyödyntää toisen työntekijän mielestä opetuksessa. Työntekijöiden mielestä videot olivat muuten laadukkaita, mutta ääni kaikuu ja kuvitusta voisi parantaa. Kaiken kaikkiaan videot olivat vastaanottokeskuksen käyttöön hyviä ja käyttökelpoisia. Työntekijöiden kanssa keskustelimme siitä, että videot tulisi suunnata ja muokata eri kieli- ja kulttuuri-ryhmille omanlaisiksi, jotta videoiden viesti olisi paremmin vastaanotettavissa. Työntekijät toivat ilmi, että esimerkiksi irakilaisille suora ilmaisutapa, joka on puolestaan tyyppinen suomalaisille, voi tuntua katsojaa ja hänen tietämystään aliarvioivalta.

9 Pohdinta

9.1 Opinnäytetyöprosessin ja tuotoksen arviointi

Opinnäytetyömme oli moniosainen ja kaikkiaan työläs toteuttaa. Tiedonkeruu ja asiantuntijahaastattelut purkuineen veivät suhteellisen paljon aikaa. Myös ryhmätoiminnan suunnittelu ja valmistelut ennen ryhmätoiminnan alkamista veivät oman aikansa. Videooppaita puolestaan teimme ryhmän kanssa yhteensä kaksitoista kertaa, suunnitellun kymmenen kerran sijasta. Tämän lisäksi omalla ajallamme teimme video-oppaiden englanninkieliset versiot. Myös tämän raportin laatiminen vei paljon aikaa siitä huolimatta, että saimme hyödynnettyä aikaisemmin laatimaamme suunnitelmaa paljon.

Tiedonkeruumenetelmänä asiantuntijahaastattelut antoivat suoria vastauksia haluamiimme kysymyksiin. Myös aiemman tiedon etsiminen ja hyödyntäminen oli oleellista, jotta saisimme video-oppaiden sisältämät asiat varmistettua useasta lähteestä. Haastattelujen kannalta pohdimme, olisiko ollut hyvä kerätä opinnäytetyön kartoitusvaiheessa tietoa myös turvapaikanhakijoilta. Näin olisimme saaneet tietää, mitkä asiat suomalaisten kohtaamisessa he kokevat tärkeäksi ja mitä he haluavat oppia suomalaisten kanssa kommunikoinnista. Turvapaikanhakijoilta kartoittamalla olisi myös voinut saada oppaille ikään kuin paremmin toimivan muodon. Päädyimme kuitenkin jättämään ryhmäläisemme, eli turvapaikanhakijat, pois tiedon tuotannosta, sillä siitä olisi jo itsessään voinut tulla yhden opinnäytetyön edestä työtä. Eri kulttuurin edustajien haastatteleminen olisi ollut työlästä, sillä haastattelussa joutuisi todennäköisesti käyttämään tulkkia. Haastatteluissa olisi myös mahdollisuus väärinymmärryksiin kieli- ja kulttuurierojen takia, joten haastattelujen analyysi tulisi tehdä erittäin huolellisesti. Haastattelujen toteuttaminen vaatisi myös lupalomakkeet, jotka tulisi tulkin toimesta kääntää haastateltavan omalle kielelle. Tämä puolestaan voisi viedä paljon aikaa ja tulkkauspalvelu voisi olla maksullista. Päädyimme siis siihen, että ryhmäläiset vastaavat vain video-oppaiden toteutuspuolesta.

Ryhmätoiminta toi mukanaan haasteita, mutta sillä oli puolensakin. Oli hienoa, että itse turvapaikanhakijat pääsivät päättämään esimerkiksi siitä, mikä tieto kerätystä on heidän mielestään olennaista ja mitä jätetään pois. Heillä itsellään on myös kokemus esimer-

kiksi siitä, millaiset kuvat palvelevat heidän kulttuurinsa edustajia parhaiten. Toisaalta jos olisimme toteuttaneet digitarina-muotoiset video-oppaat kahdestaan, prosessi olisi edennyt nopeammin ja videot olisivat voineet olla ehkä viimeistellympiä. Tämä esimerkiksi siksi, että video-oppaiden kääntämiseen eri kielille meni paljon aikaa. Ryhmätöiminnan myötä saimme kuitenkin myös omakohtaista kokemusta siitä, mitä kulttuurien välinen kommunikointi käytännössä on, ja millaisia haasteita sen myötä tulee. Ryhmässä toimimista olisi voinut helpottaa se, että jokaisella ryhmäkerralla olisi ollut mukana tulkki. Tämä siksi, että yhteisen kielen puuttuminen hidasti tekemistä ja saattoi aiheuttaa väärinymmärryksiä puolin ja toisin.

Päädyimme valitsemaan video-oppaiden toteutuksen menetelmäksi digitarinat. Perehdyimme digitarinoihin menetelmänä hyvin jo opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa. Jo ensimmäisellä kerralla tuntui, että ryhmäläisemme saivat digitarinoiden ideasta heti kiinni ja se ehkä osaltaan helpottikin tekemistä. Digitarina ikään kuin rajasi mahdollisuuksia toteuttaa video-oppaita. Toisaalta tämä oli hyvä, sillä menetelmän ollessa selkeä itse toimiminenkin oli selkeämpää. Toisaalta video-oppaat olisivat voineet olla aivan erilaisia ilman digitarinamenetelmää. Emme voi tietää, olisivatko video-oppaat tällöin palvelleet paremmin tarkoitustaan ja tehtäväänsä.

Olemme jatkuvasti reflektoineet ja arvioineet omaa tekemistämme. Reflektointi on tapahtunut suullisesta työparina sekä kirjallisesti reflektiopäiväkirjan muodossa. Lisäksi olemme myös itsenäisesti reflektoineet omaa toimintaamme. Opinnäytetyömme mukaillee toimintatutkimusta, ja arviointi kuuluukin olennaisena osana toimintatutkimukseen (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 60). Reflektointi ja arviointi auttoivat meitä huomamaan mihin suuntaan prosessia kannattaa viedä, jotta pääsisimme asettamiimme tavoitteisiin. Prosessinhallinnan kannalta olikin välttämätöntä tarkastaa suunnitelmaa, saada palautetta lukupiireissä, arvioida kriittisesti keräämäämme aineistoa ja valitsemiamme menetelmiä sekä omaa toimimistamme ohjaajina. Oman ohjaajuutemme arviointia varten laadimme myös havainnointirungon etukäteen (liite 11). Täytimmekin havainnointirungon jokaisen ryhmäkerran jälkeen yhdessä ja sen avulla muokkasimme omaa toimintaamme.

Video-oppaiden arviointitilaisuudessa turvapaikanhakijat totesivat, että videot eivät välttämättä ole toimivin menetelmä tapakulttuurin opettamisessa. He haluaisivat kuulla

asiat mieluummin ihmiseltä kuin videolta ja mainitsivat, että esimerkiksi opettaja olisi hyvä henkilö kertomaan tapakulttuurista. Ennen opinnäytetyön toteutuspuolen alkamista emme ole voineet ottaa tätä asiaa huomioon, sillä se ei ole käynyt ilmi prosessin suunnittelussa. Asia ei tullut ilmi myöskään toteuttamisvaiheessa. Asia tuli esille vasta video-oppaiden arviointitilaisuudessa. Arvioinnissa esille tuli myös se, että asiat video-oppaissa on esitetty melko suoraan. Toisen kulttuurin edustajina emme ole ymmärtäneet millaista epäsuora esittäminen käytännössä on. Tästä johtuen video-oppaissa olevat asiat on esitetty suomalaisittain suoralla kommunikointityylillä, mikä voi puolestaan kuulostaa joissakin tapauksissa epäsuoran kommunikoinnin kulttuurin edustajalle työkeältä tai tahdittomalta (Hurn & Tomalin 2013, 7). Myöskään video-oppaita toteuttamassa olleet turvapaikanhakijat eivät ole välttämättä ymmärtäneet tuoda tätä asiaa meille ilmi kielimuurista johtuen. Arviointitilaisuudessa keskustelimme, että videot eivät välttämättä toimi niin hyvin sellaisenaan suurelle ryhmälle. Ne toimisivat paremmin jos turvapaikanhakija katsoo ne itse esimerkiksi sosiaalisen median kautta tai että video-oppaat olisivat osa laajempaa kokonaisuutta, esimerkiksi kielten opetusta.

Video-oppaista olisi tullut vaikuttavampia ja käyttökelpoisempia, jos olisimme muokanneet niitä vielä arviointitilaisuuden jälkeen. Tämä olisi ollut kuitenkin työmäärällisesti jo liian laaja toteuttaa. Lisäksi se kuinka digitarinat työstettiin, asetti haasteita, sillä valmiita videoita ei kyennyt muokkaamaan enää uudelleen, vaan videon työstäminen olisi pitänyt aloittaa lähestulkoon alusta. Esimerkiksi arvioinnin tuloksena havainto siitä, että kertoja puhuu murteella ja liian nopeasti olisi käytännössä tarkoittanut sitä, että olisimme joutuneet tekemään käsikirjoituksen uusiksi, tekemään uuden nauhoituksen, editoimaan sen ja asettamaan kuvat uudelleen muuttuneen ääniraidan mukaan. Tämä olisi tarkoittanut puolestaan yhden videon muokkaamista varten vähintäänkin yhtä uutta ryhmäkertaa. Jos olisimme päätyneet muokkaamaan kaikkia videoita, olisi työmäärämme lähestulkoon kaksinkertaistunut ajallisesti tarkasteltuna.

Loppujen lopuksi tarkasteltuna video-oppaat ovat käyttökelpoisia vastaanottokeskuksen tarpeisiin. Opinnäytetyömme toi myös ilmi uusia asioita, mitä voi jatkossa huomioida. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2014, 59) mukaan toimintatutkimuksessa onkin mahdollista, että selviää sellaisia asioita, jotka eivät muutoin tutkimalla välttämättä tulisi ilmi. Toimintatutkimuksessa on muistettava, että muutos voi olla erilainen kuin prosessin alussa on ajateltu tai muutosta ei välttämättä tapahdu.

9.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyömme on pyritty toteuttamaan rehellisesti ja huolellisesti niin, että se hyödyttäisi mahdollisimman paljon käytännön tasolla. Olemme kertoneet avoimesti kaikille opinnäytetyössämme mukana oleville osapuolille mikä sen tarkoitus on, mihin itse opinnäytetyötä ja sen tuotosta käytetään sekä millainen kunkin prosessissa mukana olleen rooli on. Opinnäytetyössämme on taattu lisäksi anonymiteetti niin turvapaikanhakijoille kuin haastatelluille asiantuntijoillekin.

Opinnäytetyön toteuttamiseen pyysimme lupia Suomen Punaisen Ristin Savo-Karjalan piirin Paiholan vastaanottokeskukselta, jonka kanssa teimme myös toimeksiantosopimuksen. Toteutimme video-oppaat vain vastaanottokeskuksen käyttöön. Päädyimme tällaiseen ratkaisuun siksi, että videot eivät vaaranna turvapaikanhakijoiden turvallisuutta. Turvapaikanhakijoiden kohdalla turvallisuus on otettava erityisen tarkasti huomioon, sillä esimerkiksi ulkomaalaislain 301/2004 mukaan turvapaikka voidaan myöntää esimerkiksi uskonnosta tai poliittisesta mielipiteestä johtuvan vainon takia (87. §). Turvapaikanhakijoiden tilanteessa henkilön turvallisuus on vaarantunut, ja tämän vuoksi esimerkiksi henkilön olinpaikan salassa pitäminen voi olla erittäin tärkeää. Olisi eettisesti väärin vaarantaa tällaisen henkilön turvallisuutta ja anonymiteettia. Ryhmäläisten anonymiteettia suojellaksemme olemme huomioineet, että ryhmämme jäsenet eivät ole videoilta helposti tunnistettavissa. Jokaiselle ryhmän jäsenelle on myös tehty selväksi, mihin ja miten videoita käytetään. Ryhmäläisiltä olemme myös henkilökohtaisesti pyytäneet suostumusta olemaan osa opinnäytetyömme tuotoksen toteutusta (liite 8).

Video-oppaiden arviointiosuuden luotettavuuteen vaikuttaa se, että videoita arvioimassa olleet turvapaikanhakijat eivät olleet juuri maahan tulleita, niin kuin alun perin oli tarkoitus. He ovat olleet jo pidemmän aikaa Suomessa ja he ovat tutustuneet suomalaiseen tapa- ja kommunikointikulttuuriin jo niin opetuksessa kuin itsenäisestikin. Näin ollen osa video-oppaiden sisältämästä tiedosta oli heille entuudestaan tuttua. Tämän takia emme voi suoraan päätellä, onko video-oppaissa olennaista tietoa vasta maahan tulleille turvapaikanhakijoille.

Video-oppaiden asiasisällön luotettavuuden kannalta oli erittäin tärkeää, että myös arabiankielisiä videoita arvioitiin. Emme itse ymmärrä arabian kieltä, ja näin ollen emme

voineet olla aivan varmoja, onko videoiden sisältö englanninkielisten videoiden sisältöä vastaava. Videoita oli arvioimassa arabiaa ymmärtävä työntekijä sekä turvapaikanhakijoita, jotka eivät osallistuneet videoiden tekemiseen. Tämä varmisti sen, että sisältö on sekä kuvien että kerronnan kannalta sama niin englannin kuin arabian kielisissä videoissa.

Opinnäytetyömme luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että emme itse ole suomalaisen kulttuurin asiantuntijoita tai tutkijoita. Asiat, jotka liittyvät kulttuuriin, ovat opittuja ja näin ollen ihminen ei synny kulttuurin jäseneksi, vaan hänet kasvatetaan siihen (Ali-tolppa-Niitamo 1993, 19). Olemme itse kuitenkin suomalaisia ja sitä kautta oman kulttuurimme tuntijoita. Aiheesta löytyvää kirjallisuutta on jonkin verran saatavissa, mutta osa siitä on vanhempaa tuotantoa. Suuri osa kirjallisuudesta on tapa-oppaita. Tapa-oppaista osa taas on tarkoitettu Suomeen matkustaville tai suunnattu kansainvälisen liiketalouden tarkoituksiin. Video-oppaiden luotettavuuteen vaikuttaa myös se, ettemme ole media-alan asiantuntijoita ja meillä ei ole aiempaa kokemusta videoiden tekemisestä. Video-oppaat olisivat voineet olla laadukkaampia ja vastata enemmän alkuperäistä tarkoitustaan, jos olisimme saaneet käyttöön tulkin ja media-alan ammattilaisen. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista, sillä päätimme yhdessä toimeksiantajan kanssa, että toteutamme videot mahdollisimman pienellä budjetilla.

Opinnäytetyömme luotettavuus varmistettiin käyttämällä monipuolisesti useita eri lähteitä. Video-oppaiden teossa emme käyttäneet pelkästään asiantuntijahaastatteluja, vaan olemme vahvistaneet video-oppaisiin tulleet asiat useasta eri lähteestä ja toimineet lähdekriittisesti. Lähteiden luotettavuutta olemme puolestaan voineet arvioida sillä, että olemme itse eläneet suomalaisessa tapakulttuurissa koko ikämme ja näin ollen tunnemme suomalaista kulttuuria. Tämä lisää opinnäytetyömme luotettavuutta ja tällä olemme myös vahvistaneet omaa suomalaisen kulttuurin tuntuuttamme. Lisäksi luotettavuutta on huomioitu dokumentoimalla työn eri vaiheita tarkasti ja mukailemalla toiminnallisen tutkimuksen prosessia, johon sisältyy olennaisesti jatkuva arviointi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 60). Olemme nauhoittaneet tekemämme haastattelut ja käsitelleet ne yksitellen, kirjaten niiden tuottaman aineiston ylös. Kun aineistoa käsiteltiin prosessin aikana, tallensimme eri vaiheiden yhteenvedot, jotta pystyimme palaamaan niihin myös tarvittaessa myöhemmin.

Myös pitämämme reflektiopäiväkirja ja oman ohjaajuutemme havainnointi ovat toimineet aineistona opinnäytetyössämme. Yhteistyömme sekä koko prosessin hallinnan ja toteuttamisen edellytyksenä oli että pystyimme tuomaan ajatuksiamme ja mielipiteitämme ilmi vapaasti. Tämä takasi että pystyimme viemään prosessia oikeaan suuntaan. Heti ryhmäkertojen jälkeen tekemämme havainnot omasta ohjaajuudestamme takasivat jatkuvan dokumentoinnin.

Videoita suunniteltaessa pohdimme paljon lähteiden merkintää niissä. Päädyimme siihen, ettemme käytä lähteitä, sillä ne olisivat sekavoittaneet videoiden sanomaa, eivätkä olisi palvelleet videoiden tarkoitusta ja tehtävää. Mietimme missä raja tekijänoikeuksista kulkee näissä tapauksissa. Videot eivät ole kuitenkaan julkisia, vaan pelkästään toteutettu toimeksiantajamme käyttöön. Videoissa käyttämämme lähteet käyvät myös ilmi tässä opinnäytetyön raportissa ja haastattelemamme asiantuntijat ovat olleet tietoisia siitä, että käytämme heidän tuottamaansa aineistoa videoissa. Videoissa käyttämämme ääni, kuvat ja muu materiaali on puolestaan joko itsemme tuottamaa tai Pixabay-internetsivustolta otettuja. Itse tuottamamme aineiston käyttöön olemme pyytäneet suostumuksen myös jokaiselta videoiden toteutukseen osallistuneelta turvapaikanhakijalta. Pixabayn kuvat ovat tekijänoikeusvapaita ja niiden käyttäminen on puolestaan laillista. Pixabayn kuvat ovat kuitenkin yksilökeskeisen kulttuurin edustajien tuottamia, joten niiden käyttäminen videoissa on voinut vähentää niiden soveltuvuutta yhteisökeskeisten kulttuurien edustajien keskuudessa. Tämä voi vaikuttaa videoiden käytettävyyteen ja vaikuttavuuteen, sekä niiden viestin luotettavuuteen.

9.3 Opinnäytetyön tarkoituksen ja tehtävän toteutuminen

Suomalaisesta kommunikointikulttuurista tekemiemme video-oppaiden tarkoituksena on tukea turvapaikanhakijoiden integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Integraation prosessissa maahanmuuttajan osalliseksi tuleminen ja asettuminen uuteen elinympäristöön tapahtuvat esimerkiksi sosiaalisesti, taloudellisesti ja poliittisesti (Martikainen & Tiilikainen 2008, 19). Tekemämme video-oppaat auttavat nimenomaan sosiaalisesti osalliseksi tulemiseen ja asettumiseen uuteen elinympäristöön. Video-oppaat mallintavat suomalaisen kommunikoinnin kaavoja, joita voi muuten olla vaikeaa oppia.

Näkymätön kulttuuri ja sen käsitykset ovat pohjimmiltaan kaikista tärkeimpiä kulttuurin tasoja, mutta samalla vaikeimpia ymmärtää. Näkymätön kulttuuri sisältää käsitykset, arvot, asenteet auktoriteetteja kohtaan, kommunikaation kaavat, kuinka ihmisen asema määrittyy ja kuinka valta on jaettu yhteiskunnassa. (Hurn & Tomalin 2013, 5.) Tekemämme video-oppaat tekevät näkyviksi kommunikaation kaavoja suomalaisessa kulttuurissa ja havainnollistavat niitä turvapaikanhakijoille. Video-oppaamme tukevat näin ollen myös kaikista tärkeimpien kulttuurin tasojen omaksumista.

Tärkeä osa integraatiota on uusien toimintatapojen, taitojen ja tietojen omaksuminen, jotka auttavat maahanmuuttajaa osallistumaan aktiivisesti elämään uudessa kotimaassa. Esimerkiksi tieto suomalaisesta yhteiskunnasta on integraation tärkeä edellytys. (Sisäministeriö 2016b.) Video-oppaat opettavat turvapaikanhakijoille suomalaisessa yhteiskunnassa tarvittavia tietoja, taitoja ja toimintatapoja erityisesti sosiaalisesta näkökulmasta. Ilman näitä tarvittavia tietoja, taitoja ja toimintatapoja suomalaiseen yhteiskuntaan sopeutuminen voi jäädä vaillinaiseksi ja olla haastavaa.

Maahanmuuttajien integraatio puolestaan vaihtelee yksilöllisesti. Toiset tarvitsevat enemmän aikaa ja palveluita, kun taas toiset voivat sopeutua helpostikin. (Sisäministeriö 2016b.) Opinnäytetyömme tehtävänä oli luoda työväline kotouttamiseen. Tekemämme video-oppaat tarjoavat erilaista tukea, jota turvapaikanhakijan on mahdollista käydä läpi yhdessä työntekijöiden kanssa tai itsenäisesti. Videoiden menetelmänä digitarina on itseilmaisun muoto, joka on kaikille soveltuva ja helposti omaksuttava (Hemmi, Kaheinen, Lampi, Shilongo & Heinonen 2008, 2). Teknologian käyttöä kommunikoinnin välineenä voidaan pitää yhtenä kommunikoinnin alueena, joka voi muuttaa tapamme ajatella ja käyttää kieltä (Hurn & Tomalin 2013, 7). Tekemämme video-oppaat edustavat tätä teknologista kommunikoinnin aluetta ja tarjoavat erilaista mahdollisuutta verbaalin, nonverbaalin ja kirjoitetun kommunikaation rinnalle.

Esteinä kommunikoinnille voidaan pitää esimerkiksi laiskuutta, häpeän ja konfliktien pelkoa sekä tietämättömyyttä muista kulttuureista. On tyypillistä että ihmiset ovat tietämättömiä muista kulttuureista, niiden historiasta, uskonnosta, taiteesta, tavoista, arvoista ja niin edelleen. Laiskuus oppia ja harjoitella suvaitsevaisuutta ja ymmärrystä on myös yleistä. Kun ihminen ei puolestaan tiedä kuinka toimia tietyissä tilanteissa, aiheuttaa se stressiä ja ahdistusta. (Hurn & Tomalin 2013, 12.) Kommunikoinnin epäonnistu-

minen voi johtaa kulttuurienvälisten ihmissuhteiden katkeamiseen. Epäonnistuminen on seurausta itse kommunikoinnin erilaisesta tulkinnasta ja ymmärtämisestä. (Hurn & Tomalin 2013, 1.) Toteuttamamme video-oppaat tarjoavat turvapaikanhakijoille nimenomaan tietoa suomalaisesta kommunikointikulttuurista helposti saatavilla olevassa muodossa. Tämä voi madaltaa kynnystä vieraaseen kulttuuriin ja sille tyypilliseen kommunikointiin tutustumisessa. Video-oppaat opastavat myös nimenomaan kuinka tietynlaisissa tilanteissa tulisi toimia, joten video-oppailla voitaisiin nähdä olevan kommunikointia edistäviä vaikutuksia.

Esimerkiksi erot korkean ja alhaisen kontekstin kulttuurin kommunikointityyleissä voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä (Hurn & Tomalin 2013, 8). Tyypillisiä korkean kontekstin viestintäkulttuureja ovat esimerkiksi arabialaiset kulttuurit (Korhonen 2013, 62; Hurn & Tomalin 2013, 21–22). Puolestaan tyypillisiä alhaisen kontekstin viestintäkulttuureita ovat esimerkiksi pohjoismaiset kulttuurit (Korhonen 2013, 62; Hurn & Tomalin 2013, 21–22). Koska suurin osa turvapaikanhakijoista voidaan luokitella arabialaisen kulttuurin edustajiksi, ovat erot turvapaikanhakijoiden ja suomalaisten kommunikointikulttuureissa suuria.

9.4 Oppimiskokemukset ja oma ammatillinen kasvu

Opinnäytetyömme prosessi on kestänyt pitkään, helmikuusta 2016 marraskuuhun 2016. Tämän myötä opinnäytetyö onkin opettanut pitkäjänteisyyttä ja kärsivällisyyttä. Opinnäytetyöprosessimme aikana olemme välillä päätyneet muuttamaan suunnitelmiamme. Tämä johtui esimerkiksi siitä, että aluksi laatimamme ideat opinnäytetyötämme koskien olivat todella laajoja ja käytännössä mahdottomia toteuttaa opinnäytetyölle asetettujen resurssien rajoissa. Muutokset ja uudelleen suunnittelu ovat puolestaan auttaneet esimerkiksi ymmärtämään prosessin hallintaa sekä toimintatutkimuksen syklistä luonnetta.

Opinnäytetyö avasi ajattelemaan sitä, mitä suomalaisuus on. Esimerkiksi tiedonkeruuta tehdessä suomalaisuuteen liittyviä asioita peilasi omaan tapaan ajatella. Jollain tasolla opinnäytetyön myötä oppi ymmärtämään sitä, miten kulttuuri ohjaa myös omaa käyttäytymistä. Opinnäytetyötä tehdessä oppi paljon myös muista kulttuureista ja niiden ominaispiirteistä. Kulttuurin kannalta oli tärkeää oppia käytännössä esimerkiksi suorasta ja

epäsuorasta kommunikoinnista. Ennen opinnäytetyöprosessimme alkamista toisella meistä oli hieman kokemusta maahanmuuttotyöstä ja toisella ei juurikaan. Tämän vuoksi opimme opinnäytetyötä tehdessämme kyseisestä asiakasryhmästä paljon. Maahanmuuttotyössä on tärkeää kiinnittää huomiota sosiaalialan toimijana siihen, että kulttuurien väliset erot voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä kommunikointitilanteissa. Tämä siksi, että ihminen havainnoi ja tulkitsee viestejä kulttuurikeskeisesti (Hurn & Tomalin 2013, 18). Näin ollen olisikin tärkeää olla tietoinen oman kulttuurin kommunikointitavoista. Kun on tietoinen omasta kulttuurista ja siitä, miten se vaikuttaa omaan toimintaan, voi ennaltaehkäistä kulttuurieroista aiheutuvia väärinymmärryksiä maahanmuuttotyössä toimiessa. Tietoisuus kulttuurieroista auttaa myös ymmärtämään asiakasta paremmin.

Ryhmän ohjaaminen puolestaan opetti kärsivällisyyttä, ymmärtäväisyyttä ja ryhmäohjaamistaitoja. Eri kulttuuritaustoista tulevien kohtaaminen ryhmätoiminnan lomassa auttoi tunnistamaan omia piileviä stereotypioita ja muita käsityksiä liittyen itselle vieraisiin kulttuureihin. Sosiaalialalla jaetaan asiakkaita eri asiakasryhmiin ja näihin ryhmiin liittyy usein stereotypioita. Stereotypiat voivat olla harmittomia, mutta ne voivat olla myös loukkaavia ja vaarallisia, jos niitä pidetään koko totuutena jostakin ihmisryhmästä (Hurn & Tomalin 2013, 13). Stereotyyppien myötä turvapaikanhakija käsitteenä tuo mieleen vain marginaalisen ihmisryhmän. Turvapaikanhakijoita kohdatessa on huomannut, että käsite pitää sisällään laajan joukon erilaisia ihmisiä, jotka ovat yksilöitä. Yksilöt voivat olla hyvinkin erilaisia, sillä he voivat tulla erilaisesta kulttuurista, eri uskonnosta, he voivat olla eri-ikäisiä ja heillä voi olla taustalla erilainen koulutus tai elämäntilanne. Tästä johtuen tekemämme video-oppaat eivät välttämättä sovellu kaikille turvapaikanhakijoille, sillä kyseinen asiakasryhmä on niin laaja. Olemme kuitenkin pyrkineet tekemään video-oppaat niin, että ne hyödyttävät mahdollisimman suurta joukkoa Paiholan vastaanottokeskuksen asiakkaista.

Opinnäytetyömme prosessi on opettanut meille myös aikatauluttamista ja aiheen rajaamista. Ennen prosessin alkamista loimme itsellemme aikataulun, jossa olemme pyrkineet pysymään. Aikataulu on helpottanut työskentelyä ja se on myös motivoinut jatkamaan työskentelyä. Prosessimme aikana on ollut sopivasti välitavoitteita, jotka osaltaan ovat myös motivoineet meitä. Opinnäytetyötä tai muuta kehittämistoimintaa tehdessä olemme huomanneet sen, että prosessin tavoitetta ja tehtävää on mietittävä tarkoin. On

myös mietittävä sitä, ketä opinnäytetyö tai muu kehittämistoiminta hyödyttää ja näin ollen aiheen on hyvä olla konkreettinen. Kehittämistyötä suunniteltaessa onkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että aihe on tarkoin rajattu. Tällöin kehittämistoimintaan voi keskittyä tarkoituksen mukaisesti, eikä toiminnan aikana tule tehtyä epäolennaisia asioita. Myös esitutkimuksen tekeminen ja taustojen selvittäminen on tärkeää. Vaikka perehdyimme aiheeseen laajasti, olisi aiheestamme silti löytynyt materiaalia paljon lisää. Jos aiheeseen perehtyy paljon, voi vaarana olla se, että toiminnan lomassa kiinnittää huomiota liikaa aiempaan tietoon ja se ohjaa omaa tulkintaa ja ratkaisuja. Näin ollen voi olla vaikeaa nähdä ongelmiin uusia ratkaisuja ja oivalluksia. Mielestämme perehdyimme aiempaan tietoon sopivasti, sillä tieto auttoi ymmärtämään opinnäytetyömme aihetta, muttei ohjannut meidän toimintaamme liikaa.

Opinnäytetyömme myötä olemme kehittyneet myös ohjaajina. Arvioimme omaa toimintaamme ohjaajana jokaisen ryhmäkerran päätteeksi. Reflektoimme siis jokaisen kerran jälkeen yhdessä ääneen itseämme mietityttäviä asioita. Käytimme reflektoinnin apuna luomaamme runkoa (liite 11), johon kirjasimme havaintomme ylös. Opimme tunnistamaan toistemme tapoja työskennellä ja esimerkiksi vahvuuksiamme ja kehittymisen tarpeitamme ohjaajana. Vaihtelimme myös ryhmäkertojen vetovastuuta niin, että molemmat ohjasivat myös sellaisia asioita, jotka ovat oman mukavuusalueen ulkopuolella. Näin opimme ohjaamaan ryhmää monipuolisesti ja näin ollen molemmilla oli myös yhtä paljon vetovastuuta. Ryhmätoiminnan aikana annoimme toisillemme rehellistä ja rakentavaa palautetta. Näin ollen opimme vastaanottamaan palautetta ja antamaan sitä. Huomasimme, että työparityöskentelyssä on tärkeää, että suhde on avoin ja luottamuksellinen. Tämä luo ohjaajana kehittymiselle ja omalle ammatilliselle kasvulle suotuisat olosuhteet.

9.5 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Opinnäytetyömme tuotosta voisi jatkaa esimerkiksi siten, että video-oppaat käännettäisiin muillekin kielille. Näin ollen ne voisivat palvella suurempaa kohderyhmää. Lisäksi videoita voisi muokata soveltumaan vielä paremmin kohderyhmänsä tarpeita vastaavaksi. Videoiden muokkaamisessa olisi tärkeää ottaa huomioon esimerkiksi se, tulevatko videon katsojat suoran vai epäsuoran kommunikoinnin kulttuurista. Video-oppaiden

arviointitilaisuudessa keskustelimme työntekijöiden kanssa esimerkiksi siitä, voisiko videoita jakaa esimerkiksi vastaanottokeskuksen Facebook-sivuilla. Näin ollen oppaat olisivat helposti saatavissa ja helposti lähestyttäviä. Turvapaikanhakijat toivat ilmi että vastaanottokeskuksen ylläpitämälle Facebook tai muulle sosiaalisen median yhteisölle voisi olla tarvetta tällaisen tiedon jakajana.

Jatkotutkimuksena olisi hyvä tehdä selvitys siitä, millaista tietoa turvapaikanhakijat itse haluavat suomalaisten kohtaamisesta. Olisi myös hyvä selvittää, minkä tyyppinen informaation esittämistapa palvelee parhaiten turvapaikanhakijoita tai eri kulttuuritaustoista tulleita. Turvapaikanhakijat ovat kuitenkin itse parhaita asiantuntijoita tässä asiassa.

Toteuttamiskelpoinen idea olisi myös toteuttaa suomalaisille opas tai muu informatiivinen materiaali siitä, miten kommunikoida muusta kulttuurista tulleiden kanssa. On yleistä etteivät ihmiset ole tietoisia toisista kulttuureista (Hurn & Tomalin 2013, 12). Suomalaisille suunnattu opas kulttuurien välisestä kommunikoinnista voisi vähentää näin ollen väärinymmärryksiä esimerkiksi suomalaisten ja turvapaikanhakijoiden välillä.

Toinen tapa lisätä tietoisuutta eri kulttuureista ja vähentää väärinymmärryksiä kulttuurien välisessä kommunikoinnissa olisi sekaryhmän ohjaaminen missä olisi sekä suomalaisia että turvapaikanhakijoita. Tällaisessa ryhmässä voitaisiin keskustella käytännön kohtaamisen tilanteista ja tuottaa tietoa myös ryhmähaastattelulla. Ryhmä voisi hyödyttää siihen osallistuvien ymmärrystä kulttuurien välisestä kommunikoinnista. Lisäksi ryhmän kautta tuotettu tieto voisi lisätä eri kulttuurien tuntemusta ja ymmärrystä suuremmassa mittakaavassa.

Lähteet

- Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Alho, O. 2010. A guide to Finnish customs and manners. This is Finland.
<http://finland.fi/life-society/a-guide-to-finnish-customs-and-manners/>
 1.11.2016.
- Alitolppa-Niitamo, A. 1993. Kun kulttuurit kohtaavat. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hemmi, H., Kaheinen, J., Lampi, J., Shilongo, P. & Heinonen, S. 2008. Pieni digitari-naopas. Mediataidot kurssi: Helsingin kaupungin Opetusviraston Mediakeskus ja Metropolia Ammattikorkeakoulu.
https://tietohallinto.metropolia.fi/download/attachments/8561316/digitarinaopas_2011.pdf?version=1&modificationDate=1302703043000&api=v2
 1.11.2016.
- Hurn, B. & Tomalin, B. 2013. Cross-Cultural Communication - Theory and Practice. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Kauppila, R. A. 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Korhonen, V. 2013. Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurien välisen viestinnän näkökulmia. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-Kustannus, 56–76.
- Kuronen, A. 2016. Asiaa ja kysymyksiä liittyen opinnäytetyöhön.
 Ari.Kuronen@redcross.fi. 11.4.2016.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999.
- Leney, T. 2005. Culture Smart! Finland – a Quick Guide to Customs & Etiquette. Lontoo: Kuperard.
- Liebkind, K. 2000. Kun kulttuurit kohtaavat. Teoksessa Liebkind, K. (toim.) Monikulttuurinen Suomi. Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Helsinki: Gaudeamus, 13–27.
- Liikenneturva. 2016. Matkapuhelimen käyttö.
<https://www.liikenneturva.fi/fi/liikenteessa/ennakointi/matkapuhelimen-kaytto> 1.11.2016.
- Maahanmuuttovirasto. 2015. Tilastograafit 2015.
http://www.migri.fi/download/64996_Tilastograafit_2015_valmis.pdf?4dec81ca7c3ed388 1.11.2016.
- Maahanmuuttovirasto. 2016a. Sanasto. <http://www.migri.fi/medialle/sanasto> 1.11.2016.
- Maahanmuuttovirasto. 2016b. Toteutuneet keskimääräiset käsittelyajat vuorokausissa vuonna 2015.
http://www.migri.fi/nain_palvelemme/kasittelyajat/keskimaaraiset_kasittelyajat_aikaisempina_vuosina 1.11.2016.
- Maahanmuuttovirasto. 2016c. Turvapaikkahakemuksen käsittelyaika arvioidaan puhuttelussa. http://www.migri.fi/nain_palvelemme/kasittelyajat/kasittelyajat_-_kansainvalinen_suojelu/1/0/turvapaikkahakemuksen_kasittelyaika_arvioidaan_puhuttelussa_54130 1.11.2016.

- Maahanmuuttovirasto. 2016d. Beginners guide to Finland – Suomi-opas aloittelijalle. http://www.migri.fi/suomi-opas_aloittelijalle 1.11.2016.
- Martikainen, T. & Tiilikainen, M. 2008. Maahanmuuttajanaiset: Käsitteet, tutkimus ja haasteet. Teoksessa Martikainen, T. & Tiilikainen, M. (toim.). Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Helsinki: Väestöliitto, 15–37.
- Mikluha, A. 1998. Kommunikointi eri maissa. Helsinki: Kauppakaari Oyj.
- Nakymattomat. 2016. Kevään digitarinapajat on saatu päätökseen – mitä jäi käteen? Näkymättömät Nuorten Digitarinat blogi. 13.6.2016. <http://nakymattomat.turkuamk.fi/2016/06/13/kevaan-digitarinapajat-saatu-paatokseen-mita-jai-kateen/> 1.11.2016.
- Näkymättömät. 2016. Etusivu. <http://nakymattomat.turkuamk.fi/> 1.11.2016.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pakolaisneuvonta ry. 2009. Käsitteitä. http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=106&lang=suo 1.11.2016.
- Pehkonen, A. 2006. Maahanmuuttajan kotikunta. Kunnallisan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 52. Vammala: Kunnallisan kehittämissäätiö.
- Penttilä, J. 2015. Maahanmuuton edistämistä Kontiolahdella. Kunnanjohtajan blogi. 4.9.2015. <http://www.kontiolahti.fi/4.9.2015-maahanmuuton-edistamista-kontiolahdella> 1.11.2016.
- Pixabay. 2016. Ilmaisia kuvia ja videoita joita voit käyttää kaikkialla. <https://pixabay.com/fi/> 2.11.2016.
- Porter, B. 2008. Digital storytelling. Adobe Systems Incorporated. <http://www.wimages.adobe.com/www.adobe.com/content/dam/Adobe/en/education/pdfs/digital-storytelling.pdf> 1.11.2016.
- Rastas, A., Huttunen, L. & Löytty, O. 2005. Suomalainen monikulttuurisuus. Paikallisia ja ylijäisiä suhteita. Teoksessa Rastas, A., Huttunen, L. & Löytty, O. (toim.) Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino. 16–40.
- Raunio, M., Säävälä, M., Hammar-Suutari, S. & Pitkänen, P. 2011. Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Teoksessa Pitkänen, P. (toim.) Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino. 17–50.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Salminen, K. & Poutanen, P. 1996. Kulttuurikompassi. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Sisäministeriö 2016a. Turvapaikanhakijoita saapui viime vuonna ennätysmäärä. <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat> 1.11.2016.
- Sisäministeriö 2016b. Kotoutuminen. <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/kotoutuminen> 1.11.2016.
- Tanskanen, I. & Juppi, P. 2016. Digitarinatyöpajat ovat käynnistyneet Turussa. Näkymättömät Nuorten Digitarinat blogi. 12.4.2016. <http://nakymattomat.turkuamk.fi/2016/04/12/digitarinatyopajat-kaynnistyneet-turussa/> 1.11.2016.
- Tervomaa, R. 2015. Tervetuloa. Opas Suomen historiaan, kieleen, kulttuuriin ja tapoihin. Viro: Arktinen Banaani.
- Tieliikennelaki 267/1981.
- Turunen, S. 2013. Suomalaiset tavat. Opas yksintulleille alaikäisille turvapaikanhakijoille. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56124/Suin_OPPARI_8.4.2013.pdf?sequence=1 1.11.2016.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Perustietoa Suomesta.

http://tem.fi/documents/1410877/2888440/SIS_MIN_FI_LoRes.pdf/91e21adf-75ff-4ebe-b733-0eb8194017fa 1.11.2016.

Ulkomaalaislaki 301/2004.

UNHCR The UN Refugee Agency. 2015. UNHCR Mid-Year Trends 2015.

<http://www.unhcr.org/56701b969.html> 1.11.2016.

UNHCR The UN Refugee Agency. 2016a. Figures at a Glance.

<http://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html> 1.11.2016.

UNHCR The UN Refugee Agency. 2016b. 2015 UNHCR regional operations profile -

Europe. <http://www.unhcr.org/pages/4a02d9346.html> 1.11.2016.

United Nations Human Rights. 2016. Universal Declaration of Human Rights.

<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=fin> 1.11.2016.



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	SPP, Savo-Karjalan piiri, Paimolan vastaanottokeskus
Toimeksiantajan edustaja:	Ari Kosonen
Osoite:	Saisaalahentie 6b, 80850 Paimola
Puhelinnumero:	040 133 5606
Sähköposti:	ari.kosonen@redcross.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	SOSIAALIALAN KOULUTUSOHJELMA
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	SILJA KOMU ELLI-MARI SAVOLAINEN
Puhelinnumero:	
Sähköposti:	silja.komu@edu.karelia.fi, elli-mari.savolainen@edu.karelia.fi

Toimeksiannon kuvaus	
Aihe	Opus käytännön kohtaamislin ja viestintään
Toteutusmuoto	Digitaalinen tarina
Aikataulu	helm - marrasku 2016
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	mahdolliset matkakustannukset opiskelijoiden vastalla

Toimeksiantajan sitoumukset	
tarjota tilat ja tarvittaessa tukelaisten järjestäminen. ohjaus ja palaute. Ryhmän kokoaminen	

Opiskelijan sitoumukset	
koulun ohjeiden mukaan. vaihtoehtoisuus	

Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t):	Terttu Mäkelä, Terttu Mäkelä Heli Kinnelä, Heli Kinnelä

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allekirjoitukset	
Päiväys 3.6.2016	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys Silja Komu, SILJA KOMU elli-mari Savolainen, ELLI-MARI SAVOLAINEN
Päiväys 3.6.2016	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys Ari Kosonen, Ari Kosonen
Päiväys 6.6.2016	Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys Terttu Mäkelä, Terttu Mäkelä



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Opas käytännön kohtaamisiin ja viestintään

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

SPR, Savo-Karjalan piiri, Raiholan vastaanottokeskus

Tutkimuksen:

- a) kohde/kohdejoukko: 5-10 tavaraaikavahojia RaiVoxista, mahol. keskustelussa toimivia vapaaehtoisia
- b) aineiston keruumenetelmä: tutkimusteorian kesäminen, haastattelut
- c) aineiston keruun ajankohta: Helmi - heinäkuu 2016

Opinnäytetyön tekijä/t:

Silja Komu Eli-Mari Savolainen
SILJA KOMU ELI-MARI SAVOLAINEN

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

Terttu Mäkelä
Terttu Mäkelä

Heidi Kinnelä
Heidi Kinnelä

Työelämäohjaaja:

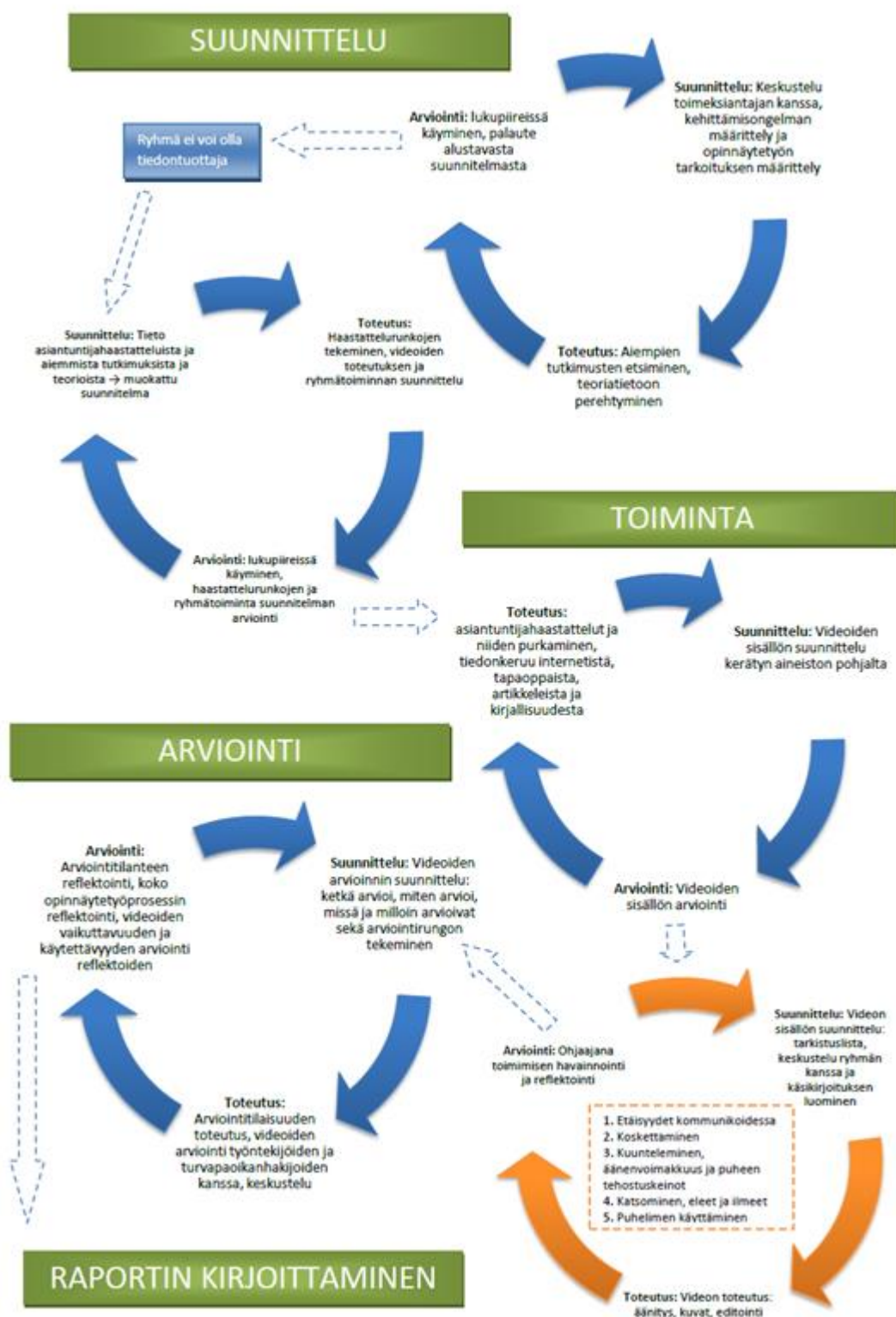
Ulla Yrjölä
Ulla Yrjölä

3/6 2016

Raiholassa

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus

Opinnäytetyön prosessikaavio



Opinnäytetyömme prosessi (mukaillen: Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 60–61).

Teemahaastattelu kohtaamisen tilanteista Suomessa

- Puhelimen käyttäminen
 - Hyväksyttävää?
 - Paheksuttavaa?

- Etäisyydet kommunikoidessa
 - Normaali?
 - Tilanteet joissa poikkeaa?
 - Riippuuko henkilöiden välisestä suhteesta?

- Koskettaminen
 - Normaali?
 - Riippuuko henkilöiden välisestä suhteesta?

- Katsominen, eleet, ilmeet
 - Milloin katsekontakti suotavaa, milloin ei?
 - Katsekontaktin merkitys
 - Katsekontaktin puuttumisen merkitys
 - Millaisia eleitä?
 - Milloin eleitä, milloin ei?
 - Millaisia ilmeitä?
 - Hymyn merkitys
 - Miten suomalaisten ilmeet eroavat muista?

- Kuunteleminen
 - Keskeyttämisen merkitys
 - Kuuntelemisen osoittaminen
 - Tauot puheessa
 - Äänenkäyttö ja voimakkuus
 - Puheen tehostuskeinot

Puolistrukturoitu haastattelu kohtaamisen tilanteista Suomessa

Millaisia etäisyydet ovat kommunikoidessa suomalaisten kanssa?

- Mikä on ”normaali” etäisyys?
- Minkälaisissa tilanteissa ”normaalista” etäisyydestä kommunikoidessa poiketaan?
- Riippuuko etäisyys henkilöiden välisestä suhteesta? Miten?
- Riippuuko etäisyydet sukupuolesta?

Miten suomalaiset ihmiset koskettavat kommunikoidessa?

- Mikä on ”normaalia” koskettamista?
- Riippuuko koskettaminen henkilöiden välisestä suhteesta tai sukupuolesta?
- Miten suomalaiset kättelevät?
- Mitkä ovat turvallisen koskettamisen alueita?
- Millaisissa tilanteissa suomalaiset halaavat?

Miten suomalaiset katsovat, elehtivät ja millaisia ovat suomalaiset ilmeet?

- Mikä on katsekontaktin merkitys? Mitä katsekontakti tarkoittaa?
- Mitä katsekontaktin puuttuminen merkitsee?
- Milloin katsekontakti on suotavaa ja milloin ei ole?
- Millaisia eleitä suomalaiset käyttävät?
- Milloin on suotavaa käyttää eleitä ja milloin ei?
- Millaisia asentoja suomalaisilla on kommunikoidessa, mitä ne viestivät?
- Millaisia ilmeitä suomalaiset käyttävät?
- Mikä on hymyn merkitys?
- Miten suomalaiset ilmeet eroavat verrattuna muihin kansalaisuuksiin?

Miten suomalaiset kuuntelevat toisia kommunikoidessa?

- Miten suomalaiset osoittavat kuuntelevansa?
- Mikä on puheen keskeyttämisen merkitys?
- Mitä tauot puheessa tarkoittavat?
- Millainen on suomalaisten äänenkäyttö ja -voimakkuus?
- Minkälaisissa tilanteissa äänenkäyttö ja -voimakkuus vaihtelevat?
- Millaisia tehostuskeinoja puheelle on?

Suostumuslomake haastatteluun

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Karelia-ammattikorkeakoulusta. Teemme toiminnallista opinnäytetyötä jonka aiheena on: “Opas käytännön kohtaamisiin ja viestintään”. Teemme 5 digitaalista tarinaa ryhmässä, joka koostuu turvapaikanhakijoista ja suomalaisista. Digitaalisten tarinoiden teemat ovat:

1. Puhelimen käyttäminen
2. Etäisyydet kommunikoidessa
3. Koskettaminen
4. Katsominen, eleet, ilmeet
5. Kuunteleminen

Videoita käytetään oppaina turvapaikanhakijoille, jotta he oppisivat suomalaisista tavoista ja käytöksestä. Videoita käytetään Paiholan vastaanottokeskuksella. Videoita käytetään mahdollisesti myös muissa vastaanottokeskuksissa.

Video-oppaiden teoriaosuuden keräämme tekemällä haastatteluja kesäkuun 2016 aikana ja keräämällä aiempaa teorial tietoa aiheesta. Haastateltavien henkilöllisyys pysyy anonyymina, eikä sitä paljasteta opinnäytetyön raporttiosuudessa.

- ☐ Suostun, että haastatteluni tuottamaa aineistoa käytetään video-oppaiden teoriapohjana sekä opinnäytetyön raporttiosuudessa.

_____	_____	___ / ___ 20___
Allekirjoitus	Paikka	Aika

Jos sinulla on kysyttävää liittyen opinnäytetyöhön tai sen toteutukseen, ota meihin yhteyttä:

Silja Komu
Karelia-ammattikorkeakoulu
silja.komu@edu.karelia.fi

Elli-Mari Savolainen
Karelia-ammattikorkeakoulu
elli-mari.savolainen@edu.karelia.fi

Ryhmän mainos

GROUP ACTIVITY - VIDEO GUIDES

The idea is to make video guides. The theme is how to meet Finnish people and how to interact with them.

In group we are going to make 5 videos in form of digital stories. Digital stories contains video, photos, sound, music, drawings and so on.

Themes for digital stories:

1. Using mobile phone
2. Distance when interacting
3. Touching
4. Eye contact, gestures and facial expressions
5. Listening

The group consist of Paihola residents and Finnish people. The group size is max. 10 persons. Group meets 10 times, twice a week. The meetings are on Tuesday's and Thursday's from 2PM to 4PM, starting from 21st of June. We hope that if you want to join, you are able to participate in every meeting.

The group leaders are social service students from Karelia University of Applied Sciences. These video guides are part of our studies in form of thesis.

If you are interested to participate, contact staff members.



PosterMyWall.com
Background by alexsotomayor

Suostumuslomake ryhmään osallistumisesta

Approval form

We are making functional thesis which subject is: “guide to practical encounters and interaction”. The idea is to make 5 digital stories in a group which consist of asylum seekers and Finnish people. The themes are:

1. Using mobile phone
2. Distance when interacting
3. Touching
4. Eye contact, gestures and facial expressions
5. Listening

Videos will be used as a guide for asylum seekers to learn Finnish customs and manners in interaction situations. Videos will be used at Paihola reception center. Videos might be used also at other reception centers for asylum seekers.

I agree to participate to group which makes videos about situations of meeting Finnish people and how to interact with them. I am aware about the thesis, its purpose and aims. I have right to quit participating to the group without telling reason and this will not cause any consequences. These terms concerns about material we make during the group activity.

- ☐ I agree that my voice can be used in the videos
- ☐ I agree that pictures of me can be used in the videos
- ☐ I agree that video material of me can be used in the videos

- ☐ I agree that material I made in the group (sounds, photos and videos) can be used in the videos*

*You have to agree this term to participate to the group activity and being part of the thesis project.

_____	_____	___ / ___ 20__
Signature	Place	Date

If you have something to ask about the thesis and its implementation please contact us:

Silja Komu
lia University of Applied Sciences
silja.komu@edu.karelia.fi

Ellie-Mari Savolainen
Karelia University of Applied Sciences
elli-mari.savolainen@edu.karelia.fi

Kare-

Työtodistus ryhmään osallistumisesta

Letter of reference

-- has been part of making guides about practical encounters and interaction in Finland 6/2016-8/2016. Guides have been made in form of digital story. Making the guides is part of functional thesis in degree programme of Social Services at Karelia University of Applied Sciences.

The guides have been made in Finland Red Cross', Savonia-Karelian domain's Paihola reception center from June to August in 2016. Guides have been made twice a week for in all during 12 meetings. To working have been included making the script and translating it, photographing, recording and editing videos by using Windows Movie Maker program.

-- Personal feedback for each participant.

_____	_____	_____
Group leader	Group leader	Group member

_____	_____
Corresponding counselor of the reception center	Manager of the reception center

Place _____

Time __ / __ 20 __

Video-oppaiden arviointilomake

Videoiden arviointi yleisesti	Onko video kiinnostava?	Jaksaako videon katsoa kokonaan keskittyen sen sanomaan?	Mitä videolta voi oppia?	Onko video toteutettu niin ettei niistä voi tunnistaa kuvissa esiintyviä henkilöitä tai puhujaa? Vaikuttaako tämä hyödynnettävyyteen?
Video 1				
Video 2				
Video 3				
Video 4				
Video 5				

Videoiden informatiivisuus	Kuvien informatiivisuus	Kerronnan informatiivisuus	Tekstien informatiivisuus	Videon kokonaisarvosana informatiivisuuden perusteella (1-5)
Video 1				
Video 2				
Video 3				
Video 4				
Video 5				

Videoiden kokonaisarviointi	Videon kokonaisarvosana (1-5)
Video 1	
Video 2	
Video 3	
Video 4	
Video 5	

Kenelle videot on suunnattu? _____

Ketä videoiden katsominen hyödyttää ja kuinka? _____

Missä tilanteissa videoita voisi käyttää ja miten? _____

Millainen laatu videoissa on (kuvat, ääni, teksti)? _____

Mitä muuta palautetta antaisit videoista? _____

Ohjaana toimimisen havainnointirunko ryhmäkerroille

Tapaamiskerran teema:		Aika: ____ / ____ 2016
Aloitus		
Tila		
Työskentely		
Ilmapiiri		
Mikä haastavaa?		
Mikä helppoa?		
Miten välineet toimivat? (Kamera, nauhuri, ohjelmat: movie maker, irfanview, audacity)		
Lopetus		
Ohjaajana toimiminen		
Aikataulut (pysytäänkö aikataulussa, onko aikaa liian vähän/liikaa)		
Muistettavaa/huomioitavaa seuraavalle kerralle		